



UNIVERSITAS INDONESIA

PENGARUH MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA: STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN PUSAT
UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

TESIS


Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Humaniora

M U F I D
NPM: 0906587432

FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM MAGISTER ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JULI 2011

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Mufid
NPM : 0906587432
Tanda Tangan : 
Tanggal : 01 Juli 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis yang diajukan oleh :
Nama : Mufid
NPM : 0906587432
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Judul : Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan
Pemustaka: Studi Kasus di Perpustakaan Pusat
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Fuad Gani, S.S., MA.
Panitera : Ratih Surtikanti, S.S., M.Hum.
Pembimbing : Ir. Anon Mirmani S.S., MIM-Arc/Rec.
Penguji : Fuad Gani, S.S., M.A.
Penguji : Dra. Indira Irawati, M.A.

()
()
()
()
()

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 01 Juli 2011

Oleh

Dekan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia



Drs. Bambang Wibawarta, S.S., M.A.
NPM 190510231990031002

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji saya panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat, taufiq dan hidayah-Nya tesis berjudul “Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka: Studi Kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang” dapat diselesaikan tepat waktu. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.

Saya menyadari dalam penulisan tesis ini bahwa tanpa bantuan dan bimbingan oleh berbagai pihak sangatlah sulit untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Fuad Gani, S.S., MA. selaku Ketua Departemen Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia dan beserta dosen pengajar Program Magister Ilmu Perpustakaan atas ilmu yang diberikan selama ini.
2. Ibu Anon Mirmani, S.S., MIM-Arc/Rec selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan arahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Bapak Fuad Gani, S.S., M.A. dan Ibu Dra. Indira Irawati, M.A. selaku pembaca atas segala arahan, koreksi, dan masukan yang sangat berarti untuk kesempurnaan tesis ini.
4. Ibu Ratih Surtikanti, S.S., M.Hum selaku panitera yang turut menyukseskan pelaksanaan ujian tesis ini.
5. Bapak Dr. H. Imam Suprayogo, selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, yang telah memberikan izin dalam penelitian ini.
6. Bapak Imron Rosyidi, selaku Kepala Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta staf, atas bantuan yang diberikan dalam pengumpulan data penelitian.
7. Bapak Faizuddin Harliansyah S.Ag., S.S., MM selaku Sekretaris Perpustakaan dan seluruh staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang khususnya mas Imam Syafi'i dan mbak Ari Zuntriana yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.

8. Mas Harjono yang telah banyak membantu dan selalu memberikan semangat dalam usaha penyelesaian tesis ini.
9. Istriku tercinta Nunung Qudrotus Sab'ah S.Ag yang selalu setia dalam suka dan duka serta penuh pengertian, kesabaran dan dukungan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi beserta ketiga putriku Kotranada Gadwa Mufid, Hajar Berlanty Mufid dan Jilan Nisrina Mufid yang sangat kusayangi yang setiap saat sebagai embun penyejuk hati, mutiara hati dan bunga penghibur hati.
10. Kedua orang tua, Bapak Rowi dan Ibu Alfiyah, dan Bapak mertua, H. Abd. Choliq Syam yang telah memberikan dukungan moral dan doa sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
11. Seluruh teman seperjuangan Program Beasiswa S2 Ilmu Perpustakaan angkatan tahun 2009, semoga persahabatan selalu tetap terjaga.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun turut membantu dalam penyelesaian tesis ini.
13. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak luput dari kesalahan, baik dalam penyajian, materi, pembahasan dan lainnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan demi perbaikan tesis ini. Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini memberikan manfaat bagi pengembangan Ilmu Perpustakaan.

Depok, 01 Juli 2011

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mufid
NPM : 0906587432
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Departemen : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka: Studi Kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 01 Juli 2011
Yang menyatakan



Mufid

ABSTRAK

Nama : Mufid
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Judul : Pengaruh Mutu Layanan terhadap kepuasan Pemustaka: Studi Kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Telah dilakukan penelitian pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Rumusan masalah penelitian adalah bagaimana pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat mutu layanan, tingkat kepuasan pemustaka, dan pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka untuk mewujudkan layanan perpustakaan bermutu dan memuaskan.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei berbasis kuesioner. Sampel sejumlah 99 responden diambil dari populasi dengan tehnik *Simple Random Sampling*. Variabel bebas penelitian adalah dimensi berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pemustaka. Data penelitian diperoleh dari responden menggunakan kuesioner berskala Likert. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS Ver.16.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat mutu layanan Perpustakaan lebih dominan pada penilaian baik, tingkat kepuasan pemustaka lebih dominan pada penilaian puas, dan adanya pengaruh positif dan signifikan dimensi mutu layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka. Secara parsial, dimensi empati merupakan dimensi mutu layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dibandingkan dimensi mutu layanan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi mutu layanan menjadi faktor penentu dalam memberikan kepuasan pemustaka.

Kata Kunci :

Mutu layanan, kepuasan pemustaka, berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati.

ABSTRACT

Name : Mufid
Study Program : Library and Information Science
Title : The influence of service quality on library customer satisfaction:
A case study at The Central Library of Maulana Malik Ibrahim
State Islamic University, Malang East Java

This research is about influence of service quality on State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang library customer satisfaction. The research questions were how quality service influenced State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang library customer satisfaction. The aims of the research were to analyze the level of quality service, to analyze the level of customer satisfaction and to analyze the influence of service quality on customer satisfaction to contribute to the effort of enhancing library quality service and satisfaction.

The research employed quantitative approach, survey method for data gathering, and questionnaire as research instrument. The 99 research respondents were derived using simple random sampling technique. The independent variables of the research are tangibles, reliabilities, responsiveness, assurance and empathy. The dependent one is customer satisfaction. The research data were derived from the respondent using Likert scale questionnaire. Then, the data were analyzed using multiple linear regression analysis and SPSS Ver.16

The finding indicates that the level of service quality is considered good, the level of customer satisfaction is considered satisfied and there is positive and significant influence of service quality simultaneously on customer satisfaction. Partially, empathy, one of the service quality dimensions, has the greatest contribution to the customer satisfaction in comparison to the other dimension. This shows that the dimensions of service quality become a major factor in providing customer satisfaction.

Key words:

Service quality, customer satisfaction, tangibles, reliabilities, responsiveness, assurance, empathy.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN OROSINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Kerangka Pikir Penelitian	5
2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	7
2.2 Kajian Mutu Layanan Perpustakaan	9
2.2.1 Definisi Mutu Layanan	9
2.2.2 Mengukur Mutu Layanan	11
2.2.3 Mutu layanan perpustakaan	12
2.3 Kajian Kepuasan Pemustaka	13
2.3.1 Definisi Kepuasan Pemustaka	13
2.3.2 Mengukur Kepuasan Pemustaka	15
2.4 Korelasi Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka	15
2.4.1 Pentingnya Empati Staf dalam Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka	16
2.5 Teori-teori Kepuasan Pemustaka: Perspektif Psikologi, Ekonomika dan Sosiologi.....	18
2.5.1 Perspektif Psikologi	18
2.5.2 Perspektif Ekonomika.....	20
2.5.3 Perspektif Sosiologi	21
2.6 Hipotesis	22
3. METODE PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	23
3.4 Populasi dan Sampel	24
3.5 Variabel Penelitian	25
3.6 Definisi Operasional Variabel	26

3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	28
3.8 Analisis Data Penelitian	29
3.8.1 Uji Normalitas data	29
3.8.2 Uji Multikolinieritas	30
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	30
3.8.4 Uji Autokolerasi	31
3.8.5 Model Analisis Data	31
3.8.6 Pengujian Hipotesis	32
4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang34	
4.1.1 Visi dan Misi Perpustakaan.....	34
4.1.2 Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia	35
4.1.3 Gedung	35
4.1.4 Koleksi	37
4.1.5 Keanggotaan Perpustakaan	39
4.1.6 Layanan Perpustakaan.....	39
4.1.7 Aplikasi Teknologi Informasi <i>RFID</i>	41
4.1.8 Jaringan dan Kerjasama Perpustakaan	42
4.2 Implementasi SMM ISO 9001:2000 di Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.....	43
4.2.1 Kebijakan Mutu UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	45
4.2.2 Kebijakan dan Sasaran Mutu Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	46
4.3 Hasil Penelitian	48
4.3.1 Karakteristik Responden	48
4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	48
4.3.3 Analisis Deskripsi Variabel.....	52
4.3.3.1 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Berwujud	52
4.3.3.2 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Reliabilitas	54
4.3.3.3 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Daya Tanggap	56
4.3.3.4 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Jaminan.....	57
4.3.3.5 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Empati	59
4.3.3.6 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Keseluruhan Variabel Mutu Layanan.....	61
4.3.3.7 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pemustaka	62
4.3.4 Analisis Inferensial.....	64
4.3.4.1 Uji Kelayakan Model Analisis.....	64
4.3.4.2 Uji Hipotesis	70
4.3.5 Uji Variabel Independen yang Paling Berpengaruh terhadap Variabel Dependen.....	73
4.4 Pembahasan.....	73
4.4.1 Pengaruh Variabel Berwujud terhadap Kepuasan Pemustaka	73
4.4.2 Pengaruh Variabel Reliabilitas terhadap Kepuasan Pemustaka	75
4.4.3 Pengaruh Variabel Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pemustaka.....	76
4.4.4 Pengaruh Variabel Jaminan terhadap Kepuasan Pemustaka.....	78
4.4.5 Pengaruh Variabel Empati terhadap Kepuasan Pemustaka.....	78

4.4.6 Pengaruh Keseluruhan Variabel Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka.....	80
5. KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar 1.1.	Kerangka Pikir Penelitian.....	6
Gambar 2.1.	Sistem Proses dalam SMM ISO 9001:2000	7
Grafik 4.1.	Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (2008-2010).....	40
Grafik 4.2.	Persentase Responden Dalam Menjawab Empat Pertanyaan Variabel Berwujud	53
Grafik 4.3.	Persentase Responden Dalam Menjawab Lima Pertanyaan Dimensi Reliabilitas	55
Grafik 4.4.	Persentase Responden Dalam Menjawab Empat Pertanyaan Variabel Daya Tanggap	57
Grafik 4.5.	Persentase Responden Dalam Menjawab Empat Pertanyaan Variabel Jaminan	59
Grafik 4.6.	Persentase Responden Dalam Menjawab Lima Pertanyaan Variabel Empati	61
Grafik 4.7.	Persentase Responden Dalam Menjawab Keseluruhan Pertanyaan Variabel Mutu Layanan.....	62
Grafik 4.8.	Persentase Responden dalam Menjawab Sembilan Pertanyaan Kepuasan.	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Data Anggota Perpustakaan Berdasarkan Fakultas	25
Tabel 3.2.	Jumlah Sampel Responden	25
Tabel 3.3.	Definisi Operasional dan Indikator Variabel penelitian	27
Tabel 4.1.	Kualifikasi Pendidikan Staf Perpustakaan Pusat	35
Tabel 4.2.	Keadaan Koleksi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang per April 2010.....	37
Tabel 4.3.	Kelompok Pemakai Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	38
Tabel 4.4.	Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (2008-2010).....	40
Tabel 4.5.	Pencapaian Sasaran Mutu Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2009 s/d 2010.....	47
Tabel 4.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	48
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Berwujud (X1)	49
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Reliabilitas (X2)	49
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Daya Tanggap(X3)....	50
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Jaminan (X4).....	50
Tabel 4.11.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Empati (X5).....	51
Tabel 4.12.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)	51
Tabel 4.13.	Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden terhadap Variabel Berwujud	52
Tabel 4.14.	Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden terhadap Variabel Reliabilitas	54
Tabel 4.15.	Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden terhadap Variabel Daya Tanggap	56
Tabel 4.16.	Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden terhadap Variabel Jaminan	58

Tabel 4.17. Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden terhadap Variabel Empati	60
Tabel 4.18. Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pemustaka	63
Tabel 4.19. Hasil Koefisien Regresi Berganda	65
Tabel 4.20. Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	67
Tabel 4.21. Nilai Z hitung Skewness dan Kurtosis Variabel	68
Tabel 4.22. Hasil Perhitungan <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF) variabel Independen	69
Tabel 4.23. Hasil Uji Durbin Watson (DW)	70
Tabel 4.24. Hasil Perhitungan Uji F Hubungan Keseluruhan Variabel Independen dengan Kepuasan Pemustaka	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian dengan Menggunakan SPSS 16.
- Lampiran 2: Pengolahan Data dengan Menggunakan SPSS 16
- Lampiran 3: Tabel Data untuk Validitas dan Reliabilitas Instrumen
- Lampiran 4: Tabel Data Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 5: Data Nilai X1(Berwujud), X2(Reliabilitas), X3(Daya tanggap), X4 (Jaminan), X5 (Empati), dan Y(Kepuasan)
- Lampiran 6: Instrumen Penelitian
- Lampiran 7: Surat Keterangan Penelitian

ABSTRAK

Nama : Mufid
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Judul : Pengaruh Mutu Layanan terhadap kepuasan Pemustaka: Studi Kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Telah dilakukan penelitian pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Rumusan masalah penelitian adalah bagaimana pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat mutu layanan, tingkat kepuasan pemustaka, dan pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka untuk mewujudkan layanan perpustakaan bermutu dan memuaskan.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei berbasis kuesioner. Sampel sejumlah 99 responden diambil dari populasi dengan tehnik *Simple Random Sampling*. Variabel bebas penelitian adalah dimensi berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pemustaka. Data penelitian diperoleh dari responden menggunakan kuesioner berskala Likert. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS Ver.16.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat mutu layanan Perpustakaan lebih dominan pada penilaian baik, tingkat kepuasan pemustaka lebih dominan pada penilaian puas, dan adanya pengaruh positif dan signifikan dimensi mutu layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka. Secara parsial, dimensi empati merupakan dimensi mutu layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dibandingkan dimensi mutu layanan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi mutu layanan menjadi faktor penentu dalam memberikan kepuasan pemustaka.

Kata Kunci :

Mutu layanan, kepuasan pemustaka, berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati.

ABSTRACT

Name : Mufid
Study Program : Library and Information Science
Title : The influence of service quality on library customer satisfaction:
A case study at The Central Library of Maulana Malik Ibrahim
State Islamic University, Malang East Java

This research is about influence of service quality on State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang library customer satisfaction. The research questions were how quality service influenced State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang library customer satisfaction. The aims of the research were to analyze the level of quality service, to analyze the level of customer satisfaction and to analyze the influence of service quality on customer satisfaction to contribute to the effort of enhancing library quality service and satisfaction.

The research employed quantitative approach, survey method for data gathering, and questionnaire as research instrument. The 99 research respondents were derived using simple random sampling technique. The independent variables of the research are tangibles, reliabilities, responsiveness, assurance and empathy. The dependent one is customer satisfaction. The research data were derived from the respondent using Likert scale questionnaire. Then, the data were analyzed using multiple linear regression analysis and SPSS Ver.16

The finding indicates that the level of service quality is considered good, the level of customer satisfaction is considered satisfied and there is positive and significant influence of service quality simultaneously on customer satisfaction. Partially, empathy, one of the service quality dimensions, has the greatest contribution to the customer satisfaction in comparison to the other dimension. This shows that the dimensions of service quality become a major factor in providing customer satisfaction.

Key words:

Service quality, customer satisfaction, tangibles, reliabilities, responsiveness, assurance, empathy.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang adalah salah satu perguruan tinggi terbaik dan terdepan di Indonesia yang berdiri berdasarkan Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2004 Tanggal 21 Juni 2004. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menyadari bahwa tidak ada perguruan tinggi yang tidak luput dari hambatan dan tantangan di masa datang. Salah satu tantangan cukup serius yang dihadapi adalah bagaimana mengembangkan sistem manajemen mutu yang baru. Sistem manajemen yang mampu memenuhi harapan yang berkembang di masyarakat.

Pada tahun 2008, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang melaksanakan proses implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000. Upaya pengembangan sistem manajemen baru ini dilakukan pada semua fakultas dan sebagian unit-unit di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang dianggap telah siap, termasuk Perpustakaan Pusat. Kesiapan yang dimaksud mencakup kesiapan yang didasarkan pada standar yang telah ditetapkan oleh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.

Keikutsertaan Perpustakaan Pusat untuk mengimplementasikan SMM ISO 9001:2000 didasarkan pada hakekat perpustakaan sebagai “jantung” perguruan tinggi (Jayasundara, 2009). Perpustakaan Pusat adalah suatu unit kerja sebagai bagian integral dari lembaga induknya yang bertujuan memenuhi kebutuhan program-program pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, perpustakaan harus ada di setiap satuan pendidikan yang menjadi sumber belajar bagi sivitas akademika di perguruan tinggi.

Dalam era digital saat ini, Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang diharapkan menjadi sumber informasi dan pengetahuan terutama bagi sivitas akademika, di bidang penelitian, pendidikan, dan pengabdian masyarakat. Standarisasi mutu layanan yang jelas dan terukur sesuai dengan

kebutuhan pemustaka adalah hal yang mutlak dalam layanan perpustakaan saat ini.

Implementasi SMM ISO 9001:2000 di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan (pemustaka) melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis (Gaspersz: 2006). Di Indonesia, perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi masih sangat sedikit yang mengimplementasikan SMM ISO 9001:2000 sebagai suatu sistem manajemen mutu.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kaur, Pauziaah dan George (2006) di Perpustakaan Universitas Malaya Malaysia, menunjukkan bahwa SMM mampu meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pemustaka. Implementasi SMM ISO 9001:2000 di perpustakaan diartikan sebagai upaya efisiensi proses manajemen agar kompatibel dan kompetitif dengan lembaga-lembaga lain di tingkat nasional, regional dan global. SMM ISO 9001:2000 juga dapat membantu lembaga dalam memberikan pedoman yang jelas mengenai pengukuran kinerja.

Salah satu klausul dalam SMM ISO 9001:2000 menyatakan fokus pada pelanggan (pemustaka). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti menunjukkan adanya korelasi antara mutu layanan dan kepuasan pemustaka (Sureshchandar, 2002; Samosir, 2005; Wang & Shieh, 2006; Awan, Azam, & Asif, 2008; Manulang, 2008; Erland, 2009; Kiran, 2010). Peningkatan mutu layanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemustaka merupakan cara yang tepat untuk menjaga daya saing dan kesetiaan pemustaka. Mutu layanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Lee, Hsiao, & Yang, 2010). Pentingnya implementasi SMM ISO 9001:2000 dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan dan memberikan kepuasan pelanggan perlu diukur dan di evaluasi.

Mutu layanan dan kepuasan pemustaka merupakan isu strategis dalam manajemen perpustakaan. Pengukuran mutu layanan dan kepuasan pemustaka dapat dilakukan dengan berbagai model. Model SERVQUAL merupakan salah satu model pengukuran mutu layanan dan kepuasan pemustaka yang populer saat ini (Cook & Thompson, 2000; Sureshchandar, 2002; Manjunatha &

Shivalingaiah, 2004; Wang & Shieh, 2006; Samosir, 2005; Awan, Azam, & Asif, 2008; Hassanzadeh, Sharifabadi, & Derakhshan, 2010; Kiran, 2010). Model ini sebelumnya telah dikembangkan oleh tiga pakar yaitu Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mulai dari tahun 1985, 1988, 1990, 1993, dan 1994 dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor layanan: peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel, dan pialang sekuritas (Fandy & Gregorius, 2005).

Identifikasi kepuasan dengan pendekatan model SERVQUAL dapat dilihat dari atribut-atribut yang saling berkaitan dalam setiap layanan. Atribut ini merupakan dimensi atau faktor kepuasan pemustaka (Awan, Azam, & Asif, 2008). Model ini sangat bermanfaat ketika digunakan secara periodik untuk mengetahui kecenderungan (*trend*) mutu layanan. Model ini juga digunakan untuk menilai mutu yang telah diberikan lembaga kepada pelanggan berdasarkan skor rata-rata lima dimensi, sekaligus menentukan tingkat kepentingan relatif dari masing-masing dimensi terhadap persepsi mutu pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Kepuasan pemustaka dapat didefinisikan sebagai tingkat kinerja mutu layanan yang memenuhi harapan pemustaka (Wang & Shieh, 2006). Kepuasan pemustaka harus dilihat sebagai variabel multi dimensi yang pengukurannya dihasilkan dari dimensi mutu layanan. Lima dimensi mutu layanan dalam model SERVQUAL menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) adalah berwujud (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Lima dimensi itu diuraikan ke dalam 22 pernyataan untuk menilai harapan dan persepsi konsumen terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh organisasi atau lembaga.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Mutu layanan perpustakaan dalam hal ini diprediksi sebagai dampak dari implementasi SMM ISO 9001:2000 di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian ini memiliki arti penting di dalam memberikan umpan balik

dalam fokus perencanaan pemenuhan persyaratan pemustaka pada masa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, SMM ISO 9001:2000 merupakan sistem manajemen mutu yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan prinsip mutu layanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemustaka. Segala aktifitas dan ketersediaan layanan perpustakaan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka, agar layanan tersebut dapat memberikan rasa puas.

Kondisi layanan perpustakaan yang selama ini kurang tertata menjadi kendala dalam mewujudkan kepuasan pemustaka, sehingga dengan implementasi SMM ISO 9001:2000 di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang diharapkan menjadi jaminan terhadap mutu layanan perpustakaan agar pemustaka menjadi puas. Namun, sejak diimplementasikan SMM ISO tahun 2008, belum ada penelitian tentang pengukuran tingkat kepuasan pemustaka, sehingga belum diketahui seberapa besar mutu layanan perpustakaan berbasis ISO tersebut berpengaruh dan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pemustaka.

Pengukuran mutu layanan menjadi sangat penting untuk dilakukan dalam memahami tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Hasil pengukuran ini berguna untuk memahami persyaratan pemustaka, yaitu kebutuhan dan harapan pemustaka. Selanjutnya, hasil pengukuran ini dijadikan sebagai fokus perencanaan persyaratan pemustaka pada masa yang akan datang. Ketercapaian kepuasan pemustaka menjadi sangat penting untuk memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan mutu layanan perpustakaan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut: “Bagaimanakah pengaruh mutu layanan berdasarkan dimensi berwujud (*tangibles*), reliabilitas (*reliabilities*), daya tanggap (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?”

1.4 Tujuan Penelitian

- 1) Menganalisis tingkat mutu layanan di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- 2) Menganalisis tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- 3) Menganalisis pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

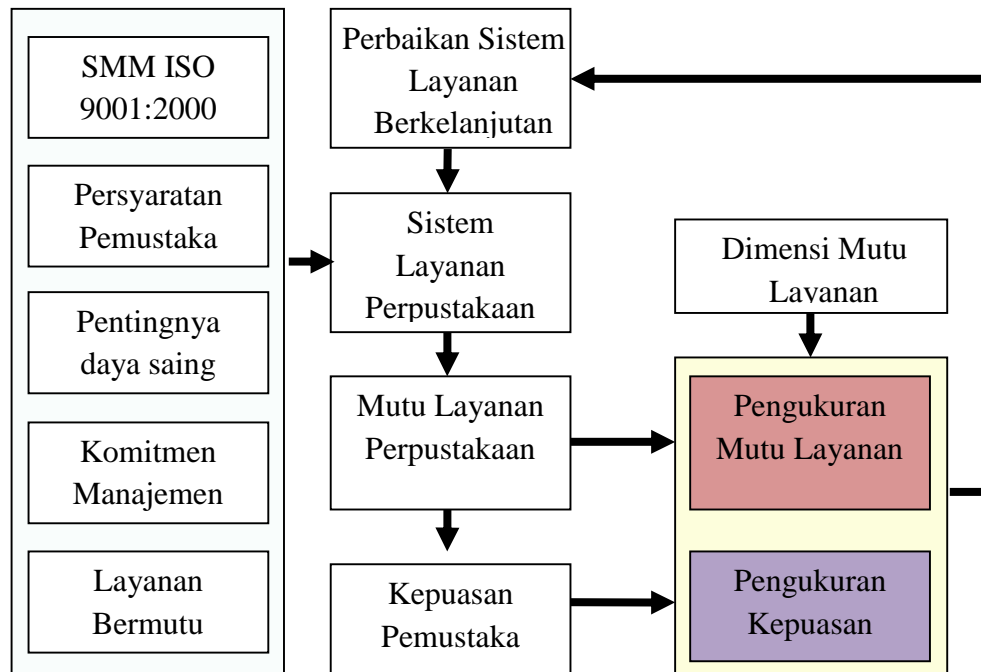
1.5 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Akademis:
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk mengkaji pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di lembaga lain dan dalam bidang lain.
 - b. Diharapkan variabel yg telah dikembangkan dalam penelitian ini dapat disempurnakan lebih lanjut oleh peneliti lain berdasarkan data empiris dari penelitian ini.
- 2) Manfaat Praktis:
 - a. Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang memperoleh informasi mengenai tingkat mutu layanan dan kepuasan pemustaka.
 - b. Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang memperoleh informasi tentang pengaruh dan kontribusi mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka.
 - c. Sebagai upaya meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

1.6 Kerangka Pikir Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Sebagai unit penunjang, Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik

Ibrahim Malang mempunyai komitmen yang kuat untuk memuaskan kebutuhan semua stakeholder dengan mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000, melalui perbaikan berlanjut dalam kegiatan pelayanan perpustakaan. Kerangka pikir penelitian secara garis besar ditunjukkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Kerangka Pikir Penelitian

Kepuasan pemustaka diprediksi berasal dari mutu layanan perpustakaan yang unggul. Mutu layanan perpustakaan merupakan fungsi yang kompleks dari sistem manajemen perpustakaan secara umum dalam lingkup pengembangan universitas secara integral. Di sisi lain, SMM ISO 9001:2000 merupakan sistem manajemen mutu yang saat ini sedang diterapkan di Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa keberhasilan implementasi SMM ISO 9001:2000 dapat berdampak pada mutu layanan perpustakaan.

Fokus dalam penelitian ini adalah mengukur mutu layanan dan kepuasan pemustaka menggunakan instrumen yang dikembangkan dari dimensi-dimensi mutu layanan. Dimensi-dimensi mutu layanan perpustakaan yang diprediksi berpengaruh dan berkontribusi secara serempak dan atau parsial terhadap kepuasan pemustaka merupakan fokus selanjutnya dari penelitian ini.

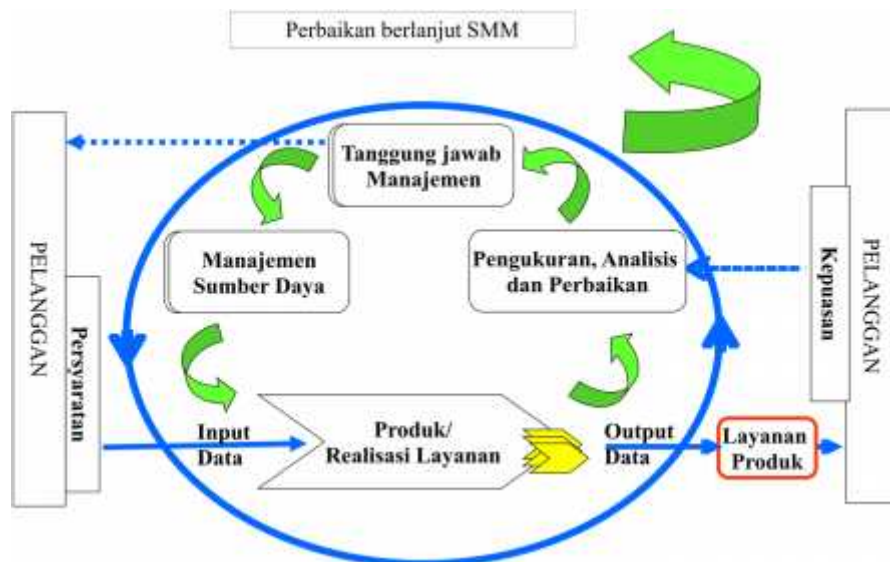
BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000

ISO 9001:2000 merupakan standar internasional untuk sistem manajemen mutu (SMM). SMM ini menetapkan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu SMM yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan (Gasepersz, 2006). Upaya memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku pada suatu organisasi dilakukan dengan cara menyediakan produk secara konsisten (Wadsworth, Stephens, & Godfrey, 2001).

Model proses dalam SMM ISO 9001:2000 terdiri dari lima bagian utama yang menguraikan Sistem Manajemen Organisasi, yaitu: 1) sistem manajemen mutu, 2) tanggung jawab manajemen, 3) manajemen sumber daya, 4) realisasi produk / layanan, 5) analisis, pengukuran dan peningkatan (Gasepersz, 2006). Sistem proses dalam SMM ISO 9001:2000 ditunjukkan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Sistem Proses dalam SMM ISO 9001:2000

Siklus pada Gambar 2.1 menggambarkan tentang proses bisnis organisasi yang dijalankan berdasarkan persyaratan pelanggan melalui perbaikan yang

berkelanjutan. Perbaikan dilakukan atas dasar hasil dari pengukuran dan analisis yang dilakukan secara berkala oleh pihak manajemen. Organisasi yang menerapkan SMM ISO 9001:2000 akan memperoleh keuntungan yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing terhadap organisasi yang menjadi pesaingnya. Menurut Gasepersz (2006), Keuntungan atau manfaat dalam mengimplementasikan SMM ISO 9001:2000 bagi suatu organisasi atau perusahaan, diantaranya adalah:

1. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematis.
2. Meningkatkan *image* perusahaan dan daya saing dalam memasuki pasar global.
3. Adanya audit SMM secara periodik.
4. Meningkatkan kesadaran mutu dalam perusahaan.
5. Memberikan pelatihan secara sistematis kepada seluruh karyawan dan manajer organisasi melalui prosedur dan instruksi yang terdefinisi dengan baik.
6. Terjadi perubahan positif dalam hal kultur mutu dari anggota organisasi.

Implementasi SMM ISO 9001:2000 dapat diterapkan di organisasi profit dan non profit termasuk di perpustakaan. Peters dalam Kiran (2006) menyatakan bahwa manajemen mutu diperlukan dengan alasan untuk kepuasan pelanggan dan efisiensi. Jika organisasi mampu memberikan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Cara ini sangat efisien dalam menghasilkan produk atau layanan, mengurangi waktu dan pemborosan sumber daya.

Penerapan SMM ISO 9001:2000 di Perpustakaan Universitas Malaya Malaysia menunjukkan adanya peningkatan mutu layanan dan kepuasan pemustaka (Kiran., Pauziaah., & George, 2006). Standar internasional SMM ini dapat membantu perpustakaan dalam memberikan pedoman mengenai pengukuran kinerja layanan secara jelas dan terukur. Di samping itu, sebagai upaya efisiensi proses manajemen yang sesuai dan mampu berkompetisi dengan lembaga-lembaga yang menjadi kompetitor.

2.2 Kajian Mutu Layanan Perpustakaan

2.2.1 Definisi Mutu Layanan

2.2.1.1 Definisi Mutu

Studi tentang mutu telah banyak dilakukan oleh sektor manufaktur dan layanan namun tidak ada definisi yang dapat diterima secara universal. Definisi mutu ini adalah subyektif, bergantung pada keinginan orang, organisasi, waktu dan tempat. Definisi umum mutu adalah sesuai dengan pemanfaatan (Wadsworth, Stephens, & Godfrey, 2001). Menurut definisi klasik, mutu adalah kesesuaian dengan standar dan kenyamanan untuk dimanfaatkan (Feather dan Sturges dalam Manjunatha & Shivalingaiah, 2004), sedangkan dalam konteks manajemen mutu, mutu adalah kesesuaian pada persyaratan pelanggan (Gitlow, Howard S., Oppenheim, Alan J., Oppenheim, Rosa., & Levine, M. David, 2005).

International Organization For Standardization (ISO) 9001:2000 mendefinisikan mutu sebagai “derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan/keinginan”. Dalam manajemen pemasaran jasa, persyaratan adalah: “kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib” (Lupiyoadi & Hamdani, 2008).

Mengacu pada definisi di atas, tampak bahwa mutu selalu berfokus pada pelanggan, sehingga produk dan layanan didesain, diproduksi dalam rangka memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Mutu mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan dikatakan bermutu apabila sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta dihasilkan dengan cara yang baik dan benar.

2.2.1.2 Definisi Layanan

Definisi layanan menurut Kotler dalam Nasution (2004) adalah “Setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa/layanan mungkin berkaitan dengan produksi fisik atau tidak”. Maka layanan memiliki aspek interaksi antara pihak konsumen dan penyedia layanan. Jadi layanan merupakan suatu proses atau aktifitas yang tidak berwujud.

Menurut Fandy (2008), layanan memiliki empat karakteristik utama sebagai berikut:

- 1) *Intangible* (Tidak berwujud) adalah layanan yang tidak dapat dilihat, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli dan dikonsumsi.
- 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) adalah layanan tidak dapat dipisahkan dengan penyedia layanannya, kedua pihak mempengaruhi hasil dari layanan tersebut. Seperti staf layanan memberikan layanan, maka staf adalah bagian dari layanan.
- 3) *Variability* (Keanekaragaman), layanan yang terdiri dari berbagai bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan di mana layanan tersebut dihasilkan.
- 4) *Perishability* (tidak tahan lama), adalah layanan merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Setelah mengkaji konsep mutu dan layanan secara parsial, maka selanjutnya mengkaji konsep mutu layanan sebagai satu kesatuan yang didefinisikan oleh beberapa pakar secara beragam. Pada dasarnya konsep mutu layanan terus berkembang sesuai tuntutan konsumen. Kebangkitan konsumerisme awal 1980-an, mutu layanan sebagai suatu kajian akademik yang menarik perhatian para profesional pemasaran, seperti Kotler, Levitt, Gronroos, Garvin, Cronin, Taylor, Parasuraman, Zeithaml, Berry. Para pakar tersebut mendefinisikan mutu layanan dalam perspektif konsumen bukan lagi pada produk dalam sektor manufaktur (Manjunatha & Shivalingaiah, 2004). Mereka telah mengembangkan model-model penilaian mutu layanan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985), definisi mutu layanan sebagai “evaluasi atau sikap umum mengenai keunggulan layanan secara menyeluruh”. Mutu layanan adalah perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna berkenaan dengan layanan yang diberikan oleh layanan perusahaan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988). Sementara menurut Nitecki dalam Wang & Shieh (2006) mendefinisikan mutu layanan adalah “memenuhi atau melampaui harapan pengguna, atau sebagai perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna mengenai layanan tersebut”.

Dalam konteks ini, peneliti mendefinisikan mutu layanan perpustakaan adalah keunggulan seluruh layanan perpustakaan yang memberikan kepuasan terhadap harapan semua pemustaka di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

2.2.2 Mengukur Mutu Layanan

Ada banyak model untuk memahami dan menilai mutu layanan yang diberikan oleh lembaga profit maupun non profit. Skala SERVQUAL salah satu model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985, 1988) yang digunakan untuk menilai mutu layanan. Pada awalnya, melalui serangkaian penelitian, Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) mengidentifikasi sepuluh dimensi mutu layanan yaitu realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), akses (*access*), kesopanan (*courtesy*), komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), memahami / mengenal pelanggan (*understanding / knowing the customer*), dan berwujud (*tangibility*).

Pada tahun 1988, sepuluh dimensi mutu layanan tersebut banyak yang tumpang tindih sehingga diringkas menjadi lima dimensi. Lima dimensi SERVQUAL yang digambarkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) mencakup evaluasi seluruh aspek mutu layanan. Lima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangibles*); penampilan fasilitas fisik, staf, sarana dan alat komunikasi.
2. Reliabilitas (*reliability*); kemampuan menjalankan layanan yang diterapkan dengan handal dan akurat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*); kesediaan membantu pengguna dan memberikan layanan tepat waktu.
4. Jaminan (*assurance*); petugas memiliki pengetahuan, kesopanan dan memiliki kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan rasa percaya diri.
5. Empati (*empathy*); kepedulian, perhatian terhadap kebutuhan pengguna.

Model SERVQUAL hingga kini banyak digunakan sebagai acuan penelitian manajemen dan pemasaran jasa / layanan (Fandy & Gregorius, 2005).

Model ini merupakan sebuah instrumen untuk menilai persepsi pengguna mengenai mutu layanan suatu organisasi yang terdiri dari 5 dimensi dan diuraikan ke dalam 22 pernyataan untuk menilai harapan pengguna dan persepsi terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh organisasi atau lembaga. Setiap pasang pernyataan, merupakan perhitungan perbedaan persepsi dan harapan pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

Model SERVQUAL juga dikenal sebagai *Gap Analysis Model* yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi (Oliver dalam Fandy & Gregorius, 2005). Model ini mengembangkan model kesenjangan mutu layanan dan definisi dari masing-masing kesenjangan sebagai berikut (Nimsomboon & Nagata, 2003):

GAP1: kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen;

GAP2: kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi mutu layanan;

GAP3: kesenjangan antara spesifikasi mutu layanan dan penyampaian layanan;

GAP4: kesenjangan antara penyampain layanan dan komunikasi eksternal; dan

GAP5: kesenjangan antara layanan yang diharapkan konsumen dan layanan yang dipersepsikan.

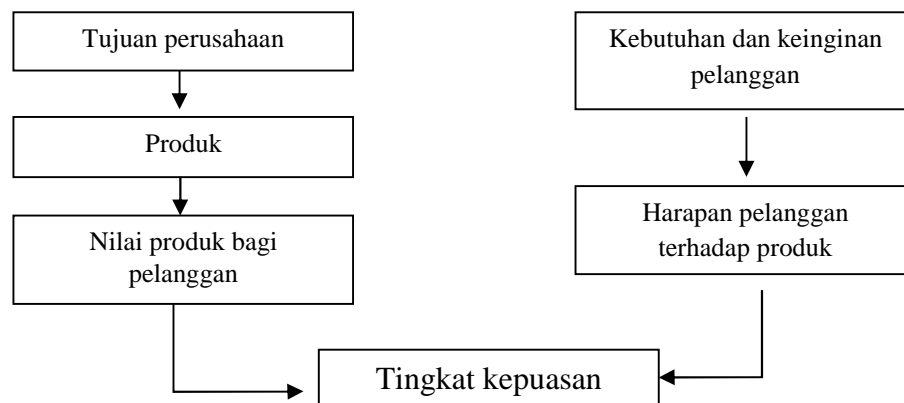
2.2.3 Mutu Layanan Perpustakaan

Jayasundara (2009) menyatakan bahwa untuk memberikan perhatian terhadap mutu layanan perpustakaan harus memiliki staf yang memiliki semangat dan motivasi tinggi, memiliki komitmen untuk menyediakan layanan yang unggul dan mampu melayani permintaan pengguna secara langsung dan terus menerus. Pada umumnya perhatian perpustakaan terhadap mutu layanan adalah memungkinkan suatu perpustakaan membangun kemitraan dengan pengguna untuk meningkatkan daya saing dengan organisasi lainnya (Hernon & Nitecki, 2001). Dalam manajemen mutu, mutu layanan merupakan penentu utama dari persaingan organisasi (Ismail, at all., 2009).

Martensen dan Gronholdt (2003) mengindikasikan faktor yang menentukan mutu layanan perpustakaan adalah sumberdaya elektronik, koleksi tercetak, layanan perpustakaan lainnya, fasilitas teknis, lingkungan perpustakaan,

harapan”. Kepuasan pelanggan dapat dianggap sebagai perilaku yang membandingkan antara masukan sebelumnya dan perolehan sesudahnya.

Sementara Engel dan Pawitra dalam Freddy Rangkuti (2006) mengatakan bahwa penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan. Sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan

Beragamnya definisi kepuasan pelanggan oleh para pakar Giese dan Cote dalam Fandy, Gregorius & Dadi (2008) menemukan kesamaan dalam tiga hal: (1) kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional dan kognitif); (2) respon menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk/jasa); respon terjadi pada waktu tertentu.

Menurut Fandy, Gregorius dan Dadi (2008), manfaat spesifik kepuasan pelanggan bagi perusahaan adalah memberikan dampak positif pada loyalitas pelanggan; berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan; menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan; menekan volatilitas dan resiko prediksi aliran kas masa depan; meningkatkan toleransi harga. Maka tidak diragukan lagi kepuasan pelanggan, demi kelangsungan hidup dan daya saing setiap organisasi, baik organisasi bisnis maupun nirlaba, di era persaingan yang semakin bebas dan tingkat persaingan yang semakin meningkat, kepuasan pelanggan menjadi mutlak dan mutu merupakan sesuatu yang harus mendapat perhatian utama.

2.3.2 Mengukur Kepuasan Pemustaka

Dalam konteks kajian kepuasan pemustaka di dalam organisasi perpustakaan, maka dapat didefinisikan sebagai “tingkat kinerja mutu layanan yang memenuhi harapan pemustaka” (Wang & Shieh, 2006). Sureshchandar (2002) menjelaskan tentang pengukuran kepuasan pelanggan harus dilihat sebagai suatu konstruksi multi dimensional dan butir-butir penilaian yang dibuat adalah berasal dari dimensi yang sama dari mutu layanan. Lee dalam Wang dan Shieh (2006) mengatakan bahwa untuk mengevaluasi kepuasan pengguna ada enam dimensi utama yaitu kegiatan sirkulasi, pemanfaatan koleksi, fasilitas fisik dan lingkungan, sikap staf perpustakaan, perihal pelayanan, dan pendidikan dan konsultasi. Martensen dan Gronholdt (2003) menyatakan kepuasan pemakai tercipta dari hasil interaksi sumberdaya elektronik, koleksi tercetak, fasilitas teknis, lingkungan perpustakaan, nilai pemakai dan *human side* layanan pemustaka.

Penelitian ini dalam mengukur mutu layanan mengadaptasi lima dimensi mutu layanan model SERVQUAL. Selanjutnya untuk mengukur kepuasan dengan menggunakan atribut sasaran mutu ISO 9001:2000 yang diterapkan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim. Dalam desain kuesioner, lima dimensi mutu layanan ini diuraikan menjadi 22 butir instrumen dan ditambahkan komentar responden pada tiap-tiap dimensi sebagai upaya mempertajam kajian terhadap mutu layanan dan kepuasan pemustaka yang sesuai dengan kondisi di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

2.4 Korelasi Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka

Sureshchandar (2002) menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara mutu layanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini berdasarkan pada penelitiannya bahwa mutu layanan secara signifikan telah berdampak pada kepuasan pelanggan. Samosir (2005), menyatakan bahwa mutu layanan memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan pemakai dalam memanfaatkan perpustakaan. Sementara studi yang dilakukan oleh Awan, M.U., Azam, S., & Asif.M.(2008) di Perpustakaan Universitas di Lahore, menyatakan bahwa lima dimensi mutu layanan perpustakaan (berwujud, reliabilitas, empati, jaminan dan daya tanggap), memiliki

korelasi kuat dengan kepuasan pemakai. Namun aspek yang menunjukkan dimensi sangat kuat yang dapat meningkatkan kepuasan pemakai secara keseluruhan adalah dimensi empati yaitu perhatian staf pada pemakai, dan dimensi keandalan yaitu kesopanan, kompetensi dan pengetahuan yang dimiliki staf perpustakaan.

2.4.1 Pentingnya Empati Staf dalam Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Selama sepuluh tahun terakhir ini, sebagian besar penelitian telah dilakukan untuk menjelaskan sifat, mekanisme, dan fungsi empati. Penelitian baru dari *social-cognitive neuroscience* telah menunjukkan bahwa empati merupakan kemampuan bawaan manusia yang dapat ditingkatkan dengan melalui bimbingan yang disengaja/bertujuan. Empati merupakan dimensi yang sangat penting untuk praktek kerja sosial (Gerdes & Segal, 2011).

Definisi empati dikemukakan para psikoanalisis, *humanistic therapists*, psikolog dan psikolog sosial dan perkembangan. Barker dalam Gerdes & Segal (2011) meringkas berbagai definisi empati tersebut yang didefinisikan sebagai “tindakan mempersepsikan, memahami, mengalami, dan menanggapi kondisi emosi dan ide dari orang lain”. Empati memiliki dua komponen utama: emosional dan kognitif. (1) empati emosional - kemampuan dipengaruhi oleh emosi klien - dan (2) empati (kognitif) yang terekspresikan - terjemahan perasaan kedalam kata-kata.

Sementara menurut Rogers dalam Gerdes & Segal (2011) empati sebagai kemampuan untuk merasakan kondisi (waktu demi waktu mengenai makna yang dirasakan) emosional internal orang lain “seolah-olah” mereka adalah orang tersebut. Dari definisi ini dapat dipahami bahwa staf perpustakaan yang empatik dalam memberikan pelayanan harus mampu memahami kondisi psikis pemustaka yang dibantunya. Staf perpustakaan yang berempati berarti staf perpustakaan yang mampu mengandaikan dirinya sebagai diri pemustaka tanpa larut secara emosional dalam kondisi pemustaka yang diandaikan. Berdasarkan hal ini, maka pemustaka akan berempati melalui perlakuan yang telah memberikan hasil. Staf perpustakaan yang empatik kepada pemustaka akan mampu berperan lebih baik

dan lebih efektif. Maka empati merupakan aset yang berharga bagi staf perpustakaan sebagai pekerja sosial.

Empati staf perpustakaan kepada pemustaka merupakan dimensi penting mutu layanan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Staf yang berempati kepada pemustaka maka akan memberikan hasil yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka telah terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan staf perpustakaan. Sebaliknya, jika staf perpustakaan kurang empatik kepada pemustaka, maka pemustaka kurang terpuaskan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan. Oleh karena itu, tingkat empati berkorelasi dengan aspek kepuasan pemustaka.

Dari perspektif psikologi, rasa empati yang dimiliki staf perpustakaan bisa ditingkatkan / berubah ke arah lebih baik. Empati dapat diajarkan, ditingkatkan, dihaluskan, dan dimediasi untuk membuat para staf perpustakaan membantu lebih terampil dan tangguh. Hal ini karena otak manusia memiliki suatu fenomena “neuroplastisitas” (Gerdes & Segal, 2011). Neuroplastisitas mampu mengubah kondisi emosional (afektif) negatif secara sengaja dengan memahami dan mengamati kegiatan otak. Oleh karena itu peningkatan empati staf dapat dilakukan melalui pelatihan yang mengarahkan diri staf menjadi lebih reflektif.

Menurut Decety dan Jackson dalam Gerdes dan Segal (2011). Komponen penting yang menghasilkan empati adalah:

- 1) Berbagi afektif antara diri sendiri dan yang diri orang lain, yang didasarkan pada rangkaian persepsi-tindakan yang mengarah pada “representasi bersama”;
- 2) Kesadaran diri terhadap diri orang lain; dan
- 3) Fleksibilitas mental [yaitu, penyesuaian emosi] untuk mengadopsi perspektif subjektif orang lain dan juga proses penyesuaiannya.

Komponen pertama, berbagi afektif dengan orang lain, secara umum merupakan pengalaman yang tak sadar atau otomatis. Seorang pemustaka menggambarkan perasaan secara verbal atau mengamati gerak tubuh, ekspresi wajahnya ketika berkomunikasi dengan staf (yaitu, hubungan persepsi dan tindakan), jaringan saraf dalam otak staf dirangsang oleh "representasi bersama" dan menghasilkan perasaan yang sama di dalam diri staf. Hal ini merupakan

tindakan neuron cermin (*mirror neurons*) yang tidak disengaja dan karena itu otomatis. Ketika staf mengatakan “saya memahami perasaan anda”, atau “saya merasakan apa yang menjadi masalah anda”, maka hal ini menggambarkan jaringan saraf otak staf merespon pengalaman pemustaka.

Berbeda dengan komponen pertama, komponen kedua dan ketiga merupakan tindakan disengaja atau tidak otomatis (kesadaran diri terhadap diri orang lain dan fleksibilitas mental untuk menyesuaikan dengan emosi orang lain). Keterampilan kognitif yang tinggi kedua komponen ini memungkinkan staf perpustakaan secara sukarela mengambil perspektif pemustaka, karena kedua komponen ini dapat dipelajari, ditingkatkan menjadi lebih baik. Oleh karena itu empati merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. pemustaka merasa puas karena pemustaka merasa diperhatikan kebutuhannya oleh staf perpustakaan. Empati staf terhadap pemustaka akan menghindari perilaku yang egois dan perilaku negatif lainnya. Memahami bagaimana empati berkerja dapat membantu staf membangun lebih empatik dengan pemustaka dari berbagai latar belakang sosial budaya, maka melalui empati staf terhadap pemustaka berarti staf berusaha untuk memanusiakan manusia.

2.5 Teori-teori Kepuasan Pemustaka: Perspektif Psikologi, Ekonomika dan Sosiologi

Sebagian peneliti pemasaran mengkaji kepuasan pelanggan dengan mengadaptasi teori-teori dari perpektif psikologi, ekonomika, dan sosiologi. (Fandy, Gregorius & Dadi, 2008). Berdasarkan ketiga perspektif utama ini, kepuasan pemustaka terhadap kinerja mutu layanan dapat juga dilihat dari sisi psikologi, ekonomika dan sosiologi.

2.5.1 Perspektif Psikologi

Teori-teori psikologi yang digunakan oleh para peneliti pemasaran untuk menjelaskan kepuasan pelanggan adalah *Cognitive Dissonance theory*, *Contrast Theory*, *Assimilation - Contrast Theory*, *Adaptation – Level Theory*, *Opponent – Process Theory*, dan *Equity Theory* (Fandy, Gregorius & Dadi, 2008). Dalam

konteks penelitian ini, maka kepuasan pemustaka juga dapat dikaji melalui teori-teori psikologi.

1) *Cognitive Dissonance Theory*

Cognitive Dissonance theory dalam konteks kepuasan pemustaka, elemen kognitif mencakup harapan terhadap mutu layanan sebelum pemakaian dan kinerja mutu layanan. Prediksi reaksi pemustaka dalam teori ini dengan mengurangi disonansi. Disonansi merupakan kesenjangan antara harapan dan kinerja mutu layanan. Disonansi negatif, jika kinerja mutu layanan tidak sesuai dengan harapan pemustaka, disonansi positif jika kinerja mutu layanan lebih baik daripada harapan pemustaka, dan jika kinerja mutu layanan sama atau sesuai dengan harapan disebut *simple confirmation (non satisfaction)*. Teori ini kemudian memunculkan sebuah *expectancy disconfirmation model*. Dalam model ini harapan pemustaka terhadap kinerja mutu layanan sebagai standar perbandingan terhadap kinerja aktual mutu layanan.

2) *Contrast Theory*

Teori kontras merupakan teori yang berkebalikan dengan teori *Cognitive Dissonance*. Prediksi reaksi pemustaka bukan mengurangi disonansi, namun pemustaka justru akan memperbesar perbedaan antara harapan dan kinerja mutu layanan. Jika kinerja mutu layanan melampaui harapan maka pemustaka akan sangat puas, dan sebaliknya jika kinerja mutu layanan tidak sesuai dengan harapan maka pemustaka akan sangat tidak puas.

3) *Assimilation-Contrast Theory*

Assimilation-Contrast Theory merupakan teori yang menggabungkan teori kontras dan *Cognitive Dissonance*. Dalam teori ini pemustaka dalam menerima deviasi dari harapan dalam batas tertentu (*Zone of acceptance*). Jika layanan yang diterima pemustaka tidak jauh berbeda dengan apa yang diharapkan, maka kinerja tersebut akan diasimilasi (diterima) sebagai kinerja yang memuaskan. Namun jika kinerja tersebut melampaui batas penerimaan pemustaka, maka perbedaan yang ada akan dikontraskan lebih besar dari sesungguhnya.

4) *Adaptation-Level Theory*

Adaptation-Level Theory berupaya menjelaskan kepuasan pemustaka dengan konsep harapan, kinerja dan diskonfirmasi (ketidaksesuaian). Harapan

berperan sebagai tingkat adaptasi bagi kinerja mutu layanan perpustakaan. Diskonfirmasi berperan sebagai *principal force* yang menyebabkan penyimpangan positif atau negatif dari tingkat adaptasi. Tingkat adaptasi ini diartikan sebagai kepuasan.

5) *Opponent – Process Theory*

Opponent – Process Theory menjelaskan tentang pengalaman pemustaka tentang kinerja mutu layanan yang pada evaluasi pertama pemustaka sangat puas, kemudian pada evaluasi selanjutnya pemustaka cenderung kurang puas. Hal ini karena ada faktor adaptasi yang erat dengan *homeostatis*, yaitu tubuh manusia berusaha mempertahankan kondisi fisiologis statis. Proses *homeostatis* dapat terjadi juga dalam reaksi emosional kinerja mutu layanan perpustakaan. Pemustaka berkunjung ke perpustakaan pada awal pemustaka sangat puas, selanjutnya pada kunjungan kedua pemustaka sulit untuk mempertahankan tingkat kepuasannya.

6) *Equity Theory*

Equity theory menggunakan prinsip pertukaran, perasaan tidak puas disebabkan oleh keyakinan bahwa norma sosial telah dilanggar. Artinya norma yang menegaskan bahwa setiap pemustaka dalam pertukaran harus mendapatkan perlakuan adil. Kepuasan terjadi jika rasio hasil dan input dalam pertukaran kurang lebih sama. Hal ini dapat dipahami bahwa dalam pelayanan transaksi peminjaman ataupun pelayanan yang lain tidak ada perbedaan dan mendapat perlakuan yang sama sesuai dengan peraturan yang ada.

2.5.2 Perspektif Ekonomika

Teori-teori yang dapat diadaptasi untuk mengkaji kepuasan pemustaka dalam perspektif ekonomika (Fandy, Gregorius & Dadi, 2008) adalah:

1) *Consumer Surplus*

Dalam teori *Consumer Surplus* kepuasan pemustaka diperoleh dari hasil reaksi pemustaka terhadap harga dan kuantitas produk. Namun dalam teori ini aspek mutu, kenyamanan cenderung diabaikan. Dalam konteks layanan perpustakaan, maka kepuasan pemustaka diperoleh dengan berdasarkan kuantitas

layanan. Misalnya pemustaka akan merasa puas ketika bisa meminjam buku lebih banyak.

2) *Utility Theory*

Prinsip utama *utility theory* adalah berfokus pada cara pemustaka memilih dan membuat keputusan berdasarkan preferensi dan penilaiannya terhadap nilai (*value*). Unsur pokok dalam teori ini adalah hubungan antara preferensi dan indeferensi pemustaka terhadap mutu layanan yang tersedia. Untuk menginterpretasikan kepuasan pemustaka dengan berdasarkan pada skala utilitas pada setiap jenis layanan dan titik ideal (*ideal point*), yaitu angka skala yang mencerminkan pilihan terbaik dari semua jenis layanan yang diberikan berdasarkan pemustaka. Titik ideal ini mencerminkan tingkat harapan tertinggi atas mutu layanan yang disediakan perpustakaan. Perbedaan tingkat utilitas kinerja mutu layanan dan titik ideal diinterpretasikan sebagai refleksi kepuasan.

2.5.3 Perspektif Sosiologi

Teori-teori yang dapat diadaptasi untuk mengkaji kepuasan pemustaka dalam perspektif sosiologi (Fandy, Gregorius & Dadi, 2008) adalah:

1) *Alienation*

Konsep *alienation* dikaji dalam literatur sosiologi terutama dalam konteks perilaku anti sosial. Konsep *alienation* juga dapat digunakan dalam menginterpretasikan ketidakpuasan pemustaka. konsep *alienation* terdiri dari empat bentuk yaitu:

- *Powerlessness*, berarti perasaan tidak mampu mempengaruhi penyedia layanan dalam melindungi kepentingannya. Ketidak berdayaan pemustaka saat pihak perpustakaan tidak merespon komplainnya kegagalan mutu layanan yang tidak sesuai dengan harapannya.
- *Meaninglessness*, berarti minimnya informasi mengenai layanan yang tersedia di perpustakaan.
- *Normlessness*, berarti pemustaka merasa diperlakukan staf tidak etis dan tidak adil. Hal ini menimbulkan rasa skeptis dan tidak percaya terhadap staf perpustakaan

- *Isolation*, berarti pemustaka tidak mampu memahami layanan perpustakaan yang tersedia dan mengalami situasi yang tidak menyenangkan dalam pemanfaatan layanan.

2) *Communication- Affect Theory*

Communication- Affect Theory menjelaskan kepuasan dan ketidak puasan pemustaka merupakan hasil respon pemustaka terhadap perubahan komunikasi. Teori ini tidak mendasarkan pada diskonfirmasi harapan dan kinerja mutu layanan.

2.6 Hipotesis

Dalam rangka meneliti tentang pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka maka penulis mengajukan hipotesis “Mutu layanan berdasarkan dimensi berwujud (*tangibles*), reliabilitas (*reliabilities*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang”.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga data hasil penelitian adalah data kuantitatif sebagai data utama dan data kualitatif sebagai data penunjang (Bambang & Lina, 2007). Pengumpulan data menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, metode survei digunakan untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang tingkat kepuasan terhadap mutu layanan perpustakaan. Sedangkan menguji sampai seberapa jauh pengaruh hubungan di antara variabel dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang diolah dengan program SPSS sehingga diperoleh koefisien korelasi, regresi dan determinasi.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Jl. Gajayana 50, Malang. Waktu penelitian bulan Maret – April 2011.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

1. Penelitian lapangan, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang dijadikan sampel penelitian untuk mendapatkan data primer dan penelusuran dokumentasi untuk mendapatkan data sekunder. Kuesioner berisi pernyataan-pernyataan berdasarkan pengukuran skala likert. Kuesioner terdiri dari dua jenis yaitu kuesioner mutu layanan dan kepuasan pemustaka. Untuk kuesioner mutu layanan memiliki lima alternatif jawaban dan bobot nilai yaitu sangat baik = 5, baik = 4, cukup baik = 3, kurang baik = 2, tidak baik = 1. Sedangkan untuk kuesioner

kepuasan pemustaka memiliki lima alternatif jawaban dan bobot nilai yaitu sangat puas = 5, puas = 4, cukup puas = 3, kurang puas = 2, tidak puas = 1.

2. Studi kepustakaan, dilakukan dengan cara membaca dan mengutip langsung dan tidak langsung dari literatur yang berkaitan dengan variabel penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan sampai dengan Pebruari 2011 yaitu sebanyak 7.959 mahasiswa. Sedangkan sampelnya adalah wakil dari populasi.

Penelitian ini dalam menentukan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu dengan *Simple Random Sampling* untuk anggota populasi dengan memberi angket kuesioner langsung kepada responden yang berkunjung ke perpustakaan. Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa yang sedang memanfaatkan layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang pada saat penelitian ini dilakukan. Untuk menentukan besaran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Bambang & Lina, 2007) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) 10%.

Data anggota Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang berdasarkan fakultas ditunjukkan pada tabel 3.1.

Tabel 3.1. Data Anggota Perpustakaan Berdasarkan Fakultas

NO	Fakultas	Jumlah
1	Tarbiyah	1972
2	Syariah	635
3	Humaniora dan Budaya	1229
4	Psikologi	706
5	Ekonomi	811
6	Sains dan Teknologi	2209
7	Pascasarjana	397
	Total Mahasiswa	7959

Dari rumus di atas, maka besaran pengambilan sampel adalah

Diketahui: $N = 7959$ dan $e = 10\%$

$$n = \frac{7959}{1 + 7959 (0,10)^2} = \frac{7959}{1 + 7959 (0,01)} = \frac{7959}{1 + 79,59} = \frac{7959}{80,59}$$

$$n = 98,759 \quad n \approx 99$$

Jadi pada penelitian ini, besaran sampel adalah 99 mahasiswa. Berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel responden tiap-tiap fakultas diuraikan pada Tabel 3.2 di bawah ini.

Tabel 3.2. Jumlah Sampel Responden

NO	Fakultas		Jumlah Sampel
1	Tarbiyah	$(1972/7959 \times 99)$	25
2	Syariah	$(635/7959 \times 99)$	8
3	Humaniora dan Budaya	$(1229/7959 \times 99)$	15
4	Psikologi	$(706/7959 \times 99)$	9
5	Ekonomi	$(811/7959 \times 99)$	10
6	Sains dan Teknologi	$(2209/7959 \times 99)$	27
7	Pascasarjana	$(397/7959 \times 99)$	5
	Total Sampel Responden		99

3.5 Variabel Penelitian

Variabel adalah karakteristik, sifat atau atribut yang memiliki beragam nilai (Simamora, 2004). Dalam penelitian ini, variabel independen (X) adalah mutu layanan dan variabel dependen (Y) adalah kepuasan pemustaka. Variabel

independen (X) adalah mutu layanan yang mengacu pada model SERVQUAL terdiri dari dimensi berwujud (*tangible*), reliabilitas (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Variabel dependen (Y) adalah kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Indikator yang dikembangkan untuk mengukur kepuasan pemustaka mengacu pada sasaran mutu Perpustakaan Pusat.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Variabel mutu layanan dan kepuasan pemustaka dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner berskala likert (Rangkuti, 2006).

Definisi operasional dari masing-masing variabel adalah:

- 1) Berwujud (*tangible*), variabel X_1
Adalah tampilan fisik berupa fasilitas, peralatan, staf, dan media komunikasi yang dimiliki perpustakaan.
- 2) Reliabilitas (*Reliability*), variabel X_2
Adalah kemampuan perpustakaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara handal dan akurat. Keandalan dalam memberikan layanan tepat waktu, kredibel, dan layanan administrasi yang akurat kepada pemustaka.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), variabel X_3
Adalah kesediaan staf untuk membantu dan memberikan layanan cepat kepada pemustaka.
- 4) Jaminan (*assurance*), variabel X_4
Adalah jaminan yang diberikan staf kepada pemustaka dengan pengetahuan, sikap sopan, serta kemampuan staf untuk memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada pemustaka.
- 5) Empati (*emphaty*), variabel X_5
Adalah memberikan perhatian secara pribadi kepada pemustaka dan mampu memahami kebutuhan pemustaka.
- 6) Kepuasan Pemustaka, variabel Y
Adalah penilaian yang diberikan oleh pemustaka berdasarkan pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Dalam instrumen kepuasan pemustaka tingkat kepuasan dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

menjadi skala kepuasan (sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas).

Tabel 3.3. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Berwujud (X_1)	Aspek-aspek nyata yang terlihat secara fisik	<ul style="list-style-type: none"> - Kemutakhiran Perlengkapan - Fasilitas - Kerapian Staf - Bahan Pustaka dan perlengkapannya
Reliabilitas (X_2)	Kemampuan perpustakaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara handal dan akurat. Keandalan dalam memberikan layanan tepat waktu, kredibel, dan layanan administrasi yang akurat kepada pemustaka	<ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan waktu layanan - Kepedulian - Kesesuaian pelaksanaan - Kesanggupan - Akurasi data administrasi
Daya tanggap (X_3)	Kesediaan staf untuk membantu dan memberikan layanan cepat kepada pemustaka.	<ul style="list-style-type: none"> - Kejelasan informasi - Kecepatan pelayanan - Kesiadaan membantu - Kesiadaan menanggapi permintaan
Jaminan (X_4)	Jaminan yang diberikan staf kepada pemustaka dengan pengetahuan, sikap sopan, serta kemampuan staf untuk memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada pemustaka.	<ul style="list-style-type: none"> - Kepercayaan pada pemustaka - Rasa aman dalam bertransaksi - Sikap sopan staf - Kompetensi staf
Empati (X_5)	memberikan perhatian secara pribadi kepada pemustaka dan mampu memahami kebutuhan pemustaka	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian khusus pada pemustaka - Kenyamanan jam layanan - Perhatian personal pada pemustaka - Kepentingan pemustaka - Pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kepuasan Pemustaka (Y)	Penilaian yang diberikan oleh pemustaka berdasarkan pada tingkat kepentingan dan kinerja	<ul style="list-style-type: none"> - Layanan internet - Perpustakaan digital - Penambahan staf perpustakaan - Keakuratan pengerakan buku - Ketersediaan koleksi - Pemeliharaan dan perbaikan koleksi - Kecepatan waktu akses - Kecepatan transaksi peminjaman dan pengembalian buku - Penyediaan security gate

3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data harus memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Menurut Simamora (2004), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Metode yang sering digunakan untuk menentukan kevalidan instrumen adalah rumus korelasi *product moment*, yaitu mengkorelasikan antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total atau biasa disebut *inter item-total correlation* (Muhammad, 2009). Koefisien korelasi *product moment* menunjukkan besar dan arah dari hubungan. Besarnya hubungan adalah derajat di mana variabel-variabel bergerak serentak atau berlawanan (Cooper & Schindler, 2006). Besarnya harga korelasi setiap butir menunjukkan besarnya tingkat kevalidan instrumen.

Menurut Sugiyono (2005), Untuk menguji instrumen jumlah sampel yang digunakan 30 responden. Selanjutnya, menurut Muhammad (2009), “umumnya satu item dinyatakan valid jika memiliki harga di atas 0,3” (p.130). berdasarkan pendapat tersebut, maka kriteria dalam penelitian ini, instrumen dinyatakan valid jika $r > 0,3$ dan instrumen tidak valid jika $r < 0,3$. Untuk pengujian instrumen ini menggunakan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 16.

Setelah instrumen dinyatakan valid, maka reliabilitas instrumen tersebut diuji. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Husein, 2003). Sementara Bilson

(2004) menyatakan bahwa kuesioner yang handal adalah kuesioner yang telah dicoba berulang-ulang kepada kelompok yang sama dan akan menghasilkan data yang sama. Dalam menghitung koefisien reliabilitas instrumen dapat dihitung dengan menggunakan rumus Alpha (Muhammad, 2009). Pada pengujian reliabilitas instrumen dinyatakan reliabel atau handal, jika alpha hitung lebih besar dari 0,6 (Agus, 2009). Maka kriteria dalam penelitian ini, instrumen reliabel jika $\alpha > 0,6$ dan instrumen tidak reliabel jika $\alpha < 0,6$. Untuk pengujian validitas dan reliabilitas instrumen ini menggunakan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 16.

3.8 Analisis Data Penelitian

Analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Sebelum dilakukan analisis regresi terlebih dahulu perlu dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji multikolinieritas, heteroskedastisitas, normalitas, dan autokorelasi (Danang, 2009). Uji asumsi klasik ini untuk mendeteksi kemungkinan munculnya masalah dalam analisis linieritas variabel-variabel prediktor. Menurut Sujianto dalam Agus (2009), model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi - asumsi klasik multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Berdasarkan pendapat ini, maka model regresi berganda yang baik mencakup keseluruhan uji statistik tersebut. Untuk pengujian asumsi klasik ini menggunakan aplikasi statistik dengan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 16.

3.8.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas ini akan menguji data variabel independen (X), dan data variabel dependen (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal (Danang, 2009). Dalam penelitian ini untuk mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan cara statistik nilai kemiringan kurva (skewness) atau keruncingan kurva (kurtosis) diperbandingkan dengan nilai Z tabel. ketentuan uji ini adalah variabel (dependen dan independen) berdistribusi normal, jika Z hitung $< Z$ tabel. variabel tidak

berdistribusi normal $Z_{hitung} > 1,96$. $Z_{5\%} = 1,96$ (Z tabel). Untuk menghitung Z hitung dengan rumus $Z_{skewness} = \text{Skewness} / \sqrt{(6/N)}$, $Z_{kurtosis} = \text{kurtosis} / \sqrt{(24/N)}$. Dimana N adalah banyaknya data responden.

Di samping cara statistik, mendeteksi normalitas data juga digunakan pendekatan kurva *Normal P-P Plots*. Ketentuan pengujian dalam uji normalitas dengan kurva *Normal P-P Plots*, data dalam variabel yang digunakan berdistribusi normal atau mendekati normal, jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

3.8.2 Uji Multikolinieritas

Salah satu asumsi model regresi linier berganda adalah tidak terjadi korelasi yang signifikan antar variabel independennya (Husein, 2003). Multikolinieritas timbul sebagai akibat dari hubungan kausal antara dua variabel independen atau lebih atau adanya kenyataan oleh variabel ketiga yang berada di luar model (Agus, 2009). Untuk mendeteksi multikolinieritas dapat dilakukan dengan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai VIF adalah faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat (Danang, 2009). Ketentuan pengujian ini adalah nilai $VIF = 10$. Maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen mengalami multikolinieritas jika $VIF_{hitung} > VIF$, dan sebaliknya variabel independen tidak mengalami multikolinieritas jika $VIF_{hitung} < VIF$.

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji sama tidaknya varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residual mempunyai varian yang sama disebut homoskedastisitas, dan sebaliknya jika variannya berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas (Danang, 2009). Untuk analisis uji ini dapat digunakan dengan pola gambar *scatter plot model* (Agus, 2009). Danang (2009) menyatakan bahwa terjadi homoskedastisitas jika pada *scatter plot* titik-titik hasil pengolahan data antara Z_{PRED} dan S_{RESID} menyebar di bawah ataupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan mempunyai pola yang teratur. Sebaliknya, terjadi heteroskedastisitas jika pada *scatter plot*

titik-titiknya mempunyai pola yang teratur, baik menyempit, melebar maupun bergelombang. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada dan tidaknya heteroskedastisitas dengan menggunakan pola gambar *scatter plot*.

3.8.4 Uji Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi persamaan tersebut tidak layak untuk digunakan sebagai prediksi (Danang, 2009). Agus (2009) menyatakan autokorelasi adalah korelasi yang terjadi di antara anggota observasi yang terletak berderetan, biasanya terjadi pada data *time series*. Makridakis, et al, dalam Agus (2009) menyatakan bahwa untuk menguji autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin Watson (DW) dengan ketentuan jika $1,65 < DW < 2,35$ maka tidak ada autokorelasi., jika $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79$ maka tidak dapat disimpulkan, dan jika $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79$ maka terjadi autokorelasi. Uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji Durbin Watson (DW).

3.8.5 Model Analisis data

Data yang terkumpul diolah dengan menggunakan model regresi linier berganda. Model ini digunakan untuk menganalisis pengaruh mutu layanan yang terdiri lima variabel independen yaitu berwujud (X_1), reliabilitas (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5) terhadap kepuasan pemustaka sebagai variabel dependen (Y). Rumus regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = variabel kepuasan pemustaka

X_1 = variabel berwujud

X_2 = variabel reliabilitas

X_3 = variabel daya tanggap

X_4 = variabel jaminan

X_5 = variabel empati

b_0 = konstanta

$b_1 - b_5$ = Koefisien Variabel $X_1 - X_5$

e = kesalahan estimasi

3.8.6 Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh dimensi berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemustaka dilakukan uji F (uji hipotesis secara serempak) dan uji t (uji hipotesis secara parsial) dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) sebesar 95% ($\alpha = 0,05$). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan pengolahan data SPSS versi 16.

Langkah-langkah Uji F adalah

$H_0: b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan antara berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemustaka).

$H_1: b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemustaka).

Untuk menguji diterima atau ditolaknya hipotesis dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} atau dengan membandingkan nilai signifikansi dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$. Kriteria pengujian adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai $Sig. > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $Sig. < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Langkah-langkah uji t adalah:

Hipotesis 1

$H_0: b_1 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan antara berwujud terhadap kepuasan pemustaka).

$H_0: b_2 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan antara reliabilitas terhadap kepuasan pemustaka).

$H_0: b_3 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pemustaka).

$H_0: b_4 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap kepuasan pemustaka).

$H_0: b_5 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan antara empati terhadap kepuasan pemustaka).

Hipotesis 2

$H_1: b_1 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara berwujud terhadap kepuasan pemustaka).

$H_1: b_2 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara reliabilitas terhadap kepuasan pemustaka).

$H_1: b_3 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pemustaka).

$H_1: b_4 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap kepuasan pemustaka).

$H_1: b_5 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara empati terhadap kepuasan pemustaka).

Untuk menguji diterima atau ditolaknya hipotesis dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan membandingkan nilai signifikansi dibandingkan dengan α (0,05). Kriteria pengujian adalah jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig. > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dan jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig. < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

BAB 4

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Perpustakaan Universitas pada hakikatnya adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bertujuan memenuhi kebutuhan program-program pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Menurut ketentuan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, perpustakaan harus ada di setiap satuan pendidikan yang merupakan sumber belajar bagi suatu perguruan tinggi.

Keberadaan perpustakaan sering dianalogikan dengan sebuah jantung. Dengan analogi ini, kondisi suatu perpustakaan di suatu universitas dapat menjadi salah satu barometer kualitas universitas yang memilikinya. Untuk menjadikan universitas bertaraf internasional maka salah satu yang menjadi bagian terpenting adalah perpustakaan harus bertaraf internasional pula, perpustakaan kelas dunia (*library for world class university*). Perpustakaan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat dunia.

Sadar dengan posisi seperti itu, Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terus berusaha untuk melakukan akselerasi pengembangan diri secara berkesinambungan dengan manajemen mutu berbasis ISO 9001/2000 untuk menuju *library for world class university*. Beberapa prioritas program pengembangan tersebut antara lain: pengembangan *virtual library/digital library*, keseimbangan dan kekuatan koleksi, pemanfaatan dan penerapan teknologi informasi dalam semua layanan informasi, dan pengembangan sumber daya manusia.

4.1.1 Visi dan Misi Perpustakaan

Visi :

Menjadi perpustakaan perguruan tinggi Islam terkemuka di Indonesia dalam menunjang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Misi :

- 1) Menjadi mitra profesional bagi masyarakat akademis (*academic community*) dengan berperan sebagai penyedia dan penyebar informasi.
- 2) Memberikan pelayanan prima dan inovatif dengan orientasi kepada kepuasan pemustaka
- 3) Menjadi pusat akses informasi bagi masyarakat global (dunia) pada bidang ilmu yang menjadi fokus universitas.

4.1.2 Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Struktur organisasi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor UIN Malang dan pembinaannya dilakukan oleh pembantu Rektor I. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang saat ini berjumlah 29 orang. Sementara sumber daya manusia (SDM) yang ada berdasarkan kualifikasi pendidikan staf ditunjukkan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Kualifikasi Pendidikan Staf Perpustakaan Pusat

Kualifikasi	Jumlah
S2	2 orang
S1 Ilmu Perpustakaan	2 orang
S1 disiplin ilmu lainnya (tanpa kursus teknis perpustakaan)	8 orang
D3 Perpustakaan	3 orang
SLTA	12 orang
SLTP	2 orang
Jumlah Total	29 orang

Dari tabel di atas, maka persentase kualifikasi pendidikan staf Perpustakaan Pusat untuk S2 = 7 %, S1 = 35 %, D3 = 10 %, SLTA = 41 %, SLTP = 7 %.

4.1.3 Gedung

Mulai awal tahun 2008, Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menempati gedung baru yang terdiri atas tiga lantai dengan rincian:

1) Lantai 1:

- Ruang Kepala Perpustakaan
- Meja Informasi dan Pendaftaran Anggota (*Front Office*)
- Tempat Penyerahan Tugas Akhir (Skripsi, Tesis, Disertasi)
- Pintu Masuk Utama
- Ruang Penitipan Tas / *Locker*
- Meja Sirkulasi Peminjaman
- Meja Sirkulasi Pengembalian
- Layanan Anjungan Kembali Mandiri (AKM)
- Layanan Anjungan Pinjam Mandiri (APM)
- Koleksi Referensi
- Koleksi Jurnal dan Majalah
- Koran (Jawa Pos, Kompas, Republika, *The Jakarta Post*, Tabloid Bola)
- Ruang Baca
- Ruang Internet
- Fotokopi
- Lift Barang
- Terminal *OPAC*
- *CCTV*

2) Lantai 2:

- Ruang Staf Perpustakaan
- Ruang Pengadaan dan Pengolahan
- Koleksi *Arabian Corner*
- Koleksi *Iranian Corner*
- Koleksi *CD Corner*
- Koleksi Tugas Akhir (Skripsi, Tesis, Disertasi)
- Fotokopi
- Ruang *Local Content*
- Ruang Seminar / *teleconference*
- Ruang Diskusi
- Ruang Baca

- Terminal *OPAC*
- *CCTV*

3) Lantai 3:

- Koleksi Buku Teks Umum dan KK (Tandon)
- Koleksi Audio Visual dan CD-ROM
- Meja Bimbingan Penelusuran Informasi
- Mushalla
- Fotokopi
- Terminal *OPAC*
- Ruang Server Utama
- Ruang *Maintenance and Repair*
- *CCTV*

4.1.4 Koleksi

Jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan meliputi koleksi monograf, majalah/jurnal, koleksi tugas akhir (skripsi, tesis, disertasi), audiovisual/ cd-rom/ *electronic files*. Untuk jenis koleksi buku monograf terdiri dari koleksi referensi, KK (kopi pertama/tandon), buku umum, *Arabian Corner*, dan *Iranian Corner*. Keadaan Koleksi yang dimiliki Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sampai awal bulan April 2010 adalah sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Keadaan Koleksi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang per April 2010

Jenis koleksi	Judul	Jumlah
Koleksi buku	70.242	222.926
Koleksi tugas akhir (skripsi, tesis, disertasi)	6.156	6.156
Koleksi tugas akhir digital	2.398	2.398
Koleksi CD ROM	486	2172

Selain dari mekanisme pengadaan buku yang dilakukan setiap tahun, koleksi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang juga berasal dari sumbangan berbagai pihak, seperti *Asia Foundation*, *Robithoh Alam Islamy*, dan

pemerintah Arab Saudi. Pada awal tahun 2010, Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menerima sumbangan dari *Asia Foundation*, berupa buku dan *cd-rom* dengan jumlah total buku sebanyak 569 judul, dengan jumlah eksemplar sebanyak 961 buku. Di tahun sebelumnya, tepatnya pada bulan Maret 2009, Perpustakaan juga menerima sumbangan buku dari Pemerintahan Arab Saudi, sebanyak 300 judul dan 600 eksemplar buku.

Dalam memberikan layanan kepada pemustaka, *treatment* terhadap koleksi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu koleksi yang dapat dipinjam (layanan sirkulasi buku teks) dan koleksi yang hanya dapat dibaca di tempat oleh pemustaka (layanan referensi, majalah dan tugas akhir). Di samping itu juga khusus untuk koleksi tugas akhir (skripsi, tesis dan disertasi) hanya bisa dikopi pada bagian bab-bab tertentu.

Untuk layanan koleksi yang dipinjamkan kepada pemustaka (layanan sirkulasi), jumlah maksimal yang dapat dipinjam adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3. Kelompok Pemustaka Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Kelompok Pemustaka	Jumlah koleksi
Mahasiswa :	
a. Mahasiswa D3, S1	6 eksemplar
b. Mahasiwa dalam penyelesaian tugas akhir	12 eksemplar
c. Mahasiswa S2	10 eksemplar
d. Mahasiswa S3	15 eksemplar
Dosen	15 eksemplar
Karyawan	8 eksemplar

Sementara untuk pemustaka dari luar UIN Maulana Malik Ibrahim tidak boleh meminjam hanya diperbolehkan menfotokopi koleksi. Jangka waktu peminjaman koleksi buku adalah 10 hari untuk koleksi kopi kedua dan seterusnya, dan 1 hari untuk koleksi kopi pertama (KK/Tandon). Jika lebih dari masa peminjaman maka selebihnya dikenakan denda.

4.1.5 Keanggotaan Perpustakaan

Anggota utama Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah sivitas akademika (mahasiswa, dosen) dan karyawan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, dan anggota khusus adalah mahasiswa luar UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Kepada anggota khusus ini, perpustakaan hanya memberikan pelayanan terbatas pada pemakaian dan fotokopi koleksi di tempat. Masa keanggotaannya adalah 1 semester dan boleh diperpanjang bila diperlukan.

4.1.6 Layanan Perpustakaan

Pada kegiatan layanan pemustaka, Perpustakaan Pusat UIN Malang menerapkan sistem layanan terbuka (*open access*). Melalui sistem layanan terbuka, untuk mendapatkan koleksi yang dibutuhkan, setiap pemustaka dapat secara langsung menelusur koleksi di rak-rak koleksi.

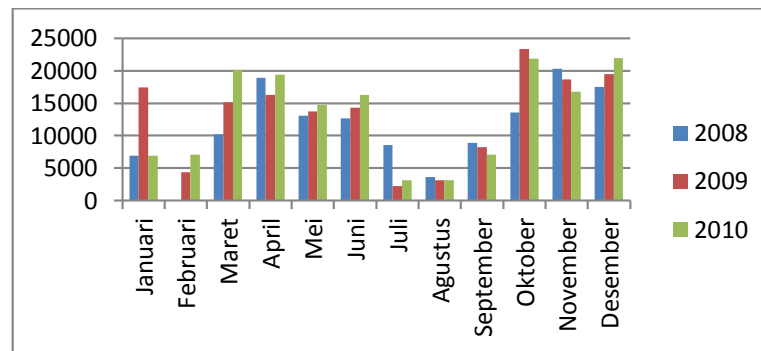
Jam buka layanan pemustaka adalah:

- Senin - Jum'at = 08.00 – 11.00 wib dan 13.00 – 18.00 wib
- Sabtu = 08.00 – 11.00 wib

Layanan perpustakaan yang disediakan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang meliputi:

- a) Layanan Sirkulasi (Koleksi Umum, Koleksi *Arabian Corner*, *Iran Corner*)
- b) Layanan *Book drop* (Layanan Anjungan Kembali Mandiri/AKM)
- c) Layanan *Multi-Purpose Station* (Layanan Anjungan Pinjam Mandiri /APM)
- d) *Virtual Library/ digital Library*
- e) Layanan *Local Content*
- f) Layanan *Internet for Academic Purposes*
- g) Layanan *Internet WiFi*
- h) Layanan Referensi & Penelusuran Informasi
- i) Layanan *CD Corner*
- j) Layanan Fotokopi dan Penjilidan
- k) Layanan Penitipan Tas dan Barang (*Locker*)

Pemanfaatan layanan perpustakaan dapat dilihat dari jumlah kunjungan pemustaka ke Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang ditunjukkan pada Grafik 4.1.



Grafik 4.1 Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (2008-2010)

Dari grafik di atas, menunjukkan bahwa kunjungan pemustaka secara keseluruhan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Kunjungan pada bulan Januari tahun 2009 sangat tinggi dibandingkan dengan bulan Januari tahun 2008 dan 2010. Jumlah kunjungan pada bulan Februari, Juni, Juli dan September lebih sedikit dibandingkan dengan bulan lainnya, hal ini karena pada bulan-bulan tersebut perkuliahan tidak aktif. Mayoritas mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang pulang ke daerah masing-masing. Untuk lebih jelasnya jumlah kunjungan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Statistik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (2008-2010)

Bulan	2008	2009	2010
Januari	6.898	17.394	6.925
Februari	0	4.357	7.090
Maret	10.177	15.140	20.152
April	18.888	16.271	19.416
Mei	13.109	13.762	14.730
Juni	12.651	14.289	16.307
Juli	8.567	2.267	3.144
Agustus	3.661	3.152	3.148
September	8.922	8.241	7.090
Oktober	13.552	23.301	21.897
November	20.282	18.674	16.803
Desember	17.528	19.439	21.972
Total	134235	156287	158674

4.1.7 Aplikasi Teknologi Informasi *RFID*

Pemanfaatan teknologi informasi di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang telah dimulai pada tahun 1999. Pada saat itu, Perpustakaan Pusat membangun sebuah jaringan komputer lokal (*Local Area Network*, LAN). Jaringan ini dimaksudkan sebagai upaya untuk melakukan otomasi di beberapa bidang layanan perpustakaan. Program otomasi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang pada saat itu bekerjasama dengan Divisi Otomasi Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang yang mengembangkan sebuah program (*software*) otomasi perpustakaan bernama InLib (*Integrated Library*). Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang membuat *memorandum of understanding* (MoU) tentang penggunaan program InLib tersebut.

Kemudian program Inlib di *upgrade* lagi pada tahun 2005 dengan nama In-Touch. Dengan program ini, Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang telah menerapkan otomasi penuh berbasis komputer pada seluruh kegiatan pelayanan pustaka dan kegiatan administrasinya. Namun dalam perkembangan kebutuhan perpustakaan yang semakin kompleks, salah satunya adalah memberikan kemudahan akses informasi. Maka, saat ini perpustakaan telah memanfaatkan teknologi RFID yang dikembangkan oleh Elims yaitu teknologi yang memanfaatkan frekuensi radio sebagai sarana identifikasi koleksi. Selanjutnya program InTouch secara bertahap akan digantikan dengan program baru yaitu Program viblio sebagai *interoperable* antara elims dan *database* perpustakaan.

Kelebihan Program Elims ini, di samping memberikan modul standar layanan dan sekuritas perpustakaan, adalah memberikan fasilitas pelayanan *touch screen* dan *self service*, sehingga dalam peminjaman dan pengembalian buku, pustaka diberikan dua pilihan, yaitu meminjam/mengembalikan lewat fasilitas komputer Anjungan Kembali Mandiri (AKM), Anjungan Pinjam Mandiri (APM), atau langsung ke petugas sirkulasi. Dan juga menyediakan layanan pengembalian mandiri di luar jam pelayanan melalui fasilitas *bookdrop*.

Perpustakaan Pusat saat ini telah didukung dua sistem sekuritas yaitu produk 3M (*metal detector*) dan Elims (*RFID detector*) yang kedua mampu

mendeteksi secara elektronik sistem sirkulasi koleksi dengan teknologi *barcode* dan frekwensi radio sebagai sarana identifikasi. Di samping itu, juga dilengkapi dengan fasilitas *CCTV* sebagai sarana pendukung sistem keamanan layanan sirkulasi yang mampu memantau dan mengawasi aktivitas pemustaka.

4.1.8 Jaringan dan Kerjasama Perpustakaan

Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terlibat secara aktif dalam beberapa forum, jaringan dan kerjasama antar-lembaga informasi, baik yang berbasis perguruan tinggi maupun lainnya.

1) FKP2T (Forum Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi).

Forum ini merupakan forum kerjasama antar-perpustakaan perguruan tinggi negeri se-Jawa. Namun pada tahun 2003, keanggotaannya diperluas sampai luar Jawa; wilayah barat sampai Palembang; wilayah utara sampai Pontianak, Banjarmasin dan Samarinda; wilayah timur sampai Mataram dan Denpasar. Bentuk kerjasama utama forum ini adalah *resource sharing*; penggunaan bersama sumber daya informasi dan bahan pustaka yang dimiliki oleh masing-masing anggota jaringan. Mahasiswa PT anggota jaringan ini dapat menggunakan bahan pustaka perpustakaan PT lain yang juga menjadi anggota jaringan.

2) FPPTI (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia).

Forum ini merupakan wadah bagi perpustakaan perguruan tinggi seluruh Indonesia, baik negeri maupun swasta.

3) JPPTI (Jaringan Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam)

Jaringan ini dideklarasikan oleh perpustakaan-perpustakaan PTAIN seluruh Indonesia pada Agustus 2003 di IAIN Sunan Ampel Surabaya. Sesuai dengan namanya, JPPTI mewadahi perpustakaan perguruan tinggi Islam seluruh Indonesia. Tetapi, pada tahap awal ini, keanggotaan hanya terbatas pada perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim, IAIN dan STAIN. JPPTI juga merintis pengembangan infrastruktur yang memungkinkan adanya *resource sharing* dan pengembangan pangkalan data bersama. Hasil awal usaha ini adalah berupa peluncuran *Indonesian Islamic Bibliographic Network (IIBN)* pada awal 2005 lalu. Selanjutnya, JPPTI juga sedang menggagas penyusunan suatu standar

bersama untuk penentuan tajuk subyek (*subject heading*) untuk bidang kajian Islam (*Islamic studies*).

4.2 Implementasi SMM ISO 9001:2000 di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Sebagai Universitas yang baru, obsesi besar UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang ingin direalisasikan adalah menjadi pusat peradaban Islam, pusat keunggulan dan *bilingual university*, sehingga menjadi universitas Islam terbaik dan terkemuka di Indonesia. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sangat menyadari bahwa untuk mencapainya tidak luput dari hambatan dan tantangan di masa datang. Salah satu tantangan cukup serius yang dihadapi adalah bagaimana mengembangkan sistem manajemen mutu yang baru. Sistem manajemen mutu yang mampu memenuhi harapan yang berkembang di masyarakat (Universitas Islam Negeri Malang, 2008).

Pengembangan mutu UIN Maulana Malik Ibrahim Malang secara sistematis dan kronologis telah dituangkan dalam Rencana Strategis UIN Malang 2005-2030 yang terdiri dari jangka pendek (2005-2010), jangka menengah (2011-2020) dan jangka panjang (2021-2030). Rencana strategis ini bertumpu pada empat pilar; kedalaman spiritual, keluasan ilmu, keagungan akhlak, dan kematangan profesional untuk mencapai lulusan yang memiliki pribadi *ulil albab* (Universitas Islam Negeri Malang, 2005).

Untuk memastikan kegiatan pendidikan dalam upaya mencapai mutu lulusan berdasarkan empat pilar di atas maka diperlukan penerapan sistem yang efektif dan berkelanjutan. Berdasarkan hal ini, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang mengimplementasikan sistem penjaminan mutu. Pada tahun 2008, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang melaksanakan proses implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000. SMM ini merupakan sistem manajemen mutu yang telah diterapkan secara internasional untuk meningkatkan mutu lembaga (Universitas Islam Negeri Malang, 2008).

Upaya implementasi Sistem Manajemen Mutu SMM ISO 9001:2000 di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah upaya UIN Malang untuk: 1) melaksanakan sistem pendidikan yang akuntabel melalui upaya pencapaian

visinya, 2) melaksanakan praktek terbaik dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, 3) upaya untuk selalu melaksanakan pengembangan secara berkelanjutan sehingga selalu sesuai dengan tuntutan zaman dan kebutuhan dan harapan yang berkembang di masyarakat. Kondisi tersebut sesuai dengan renstra UIN Malang 2005- 2030 (Universitas Islam Negeri Malang, 2008).

Seluruh fakultas di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim secara otomatis dianggap siap dan wajib mengimplementasikan SMM ISO 9001:2000. Sementara implementasi SMM ini pada unit-unit didasarkan pada aspek kesiapan unit bersangkutan dan Perpustakaan Pusat termasuk di dalamnya. Kesiapan yang dimaksud mencakup kesiapan unit untuk memenuhi pada standar yang telah ditetapkan oleh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.

Melalui implementasi SMM ISO diharapkan Perpustakaan Pusat mampu memberikan layanan terbaik dan bermutu bagi seluruh sivitas akademika UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang mempunyai komitmen yang kuat untuk memuaskan kebutuhan semua *stakeholder* melalui perbaikan berlanjut. Sistem proses dalam SMM ISO ini diterapkan di Perpustakaan Pusat bertujuan untuk meningkatkan kepuasan Pemustaka dalam pelayanan perpustakaan.

Saat ini Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menghadapi dua tantangan besar dari sudut pandang pemustaka. *Pertama*, dari kalangan civitas akademika internal yaitu dosen, mahasiswa dan karyawan baik yang berada di jurusan, fakultas, dan unit-unit di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. *Kedua*, dari kalangan anggota perpustakaan yang berasal dari universitas lain di lingkungan Malang. Realitas ini menuntut perpustakaan untuk selalu melakukan inovasi-inovasi dan pelayanan yang memuaskan agar perpustakaan tetap menjadi sumber informasi dan pengetahuan utama bagi sivitas akademika dan anggota perpustakaan dari luar UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Sertifikasi SMM ISO 9001:2000 menjadi sangat penting bagi pengembangan perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanannya. Peningkatan mutu layanan perpustakaan yang disediakan bagi pemustaka menjadi indikator eksistensi perpustakaan. Orientasi pemustaka menjadi sangat penting dan

keharusan bagi perpustakaan sebagai organisasi penyedia layanan agar tetap diminati oleh pemustaka dan keunggulan dalam bersaing. Salah satu kunci utama keberhasilan perpustakaan dalam memenangkan persaingan adalah memberikan mutu pelayanan yang mampu memenuhi kepuasan pemustaka melebihi kriteria yang diharapkan.

4.2.1 Kebijakan Mutu UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Di dalam implementasi SMM ISO 9001:2000, untuk mencapai visi dan misi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang diperlukan kebijakan mutu. Kebijakan mutu universitas dijabarkan dalam berbagai mutu fakultas dan unit. Kemudian dari kebijakan mutu itu dijabarkan lagi dalam berbagai sasaran mutu yang ada di universitas. Pada dokumen Manual Mutu SMM ISO 9001:2000 UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dinyatakan bahwa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang mempunyai komitmen yang kuat untuk memuaskan semua kebutuhan *stakeholder* melalui perbaikan berlanjut. Untuk mencapai tujuan tersebut, manajemen akan:

- 1) Melakukan evaluasi dan peninjauan kurikulum sesuai kebutuhan pasar serta perkembangan teknologi informasi.
- 2) Meningkatkan mutu SDM (dosen dan karyawan) dengan menempatkan tenaga dosen dan karyawan sesuai dengan kompetensi yang sesuai.
- 3) Meningkatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa) melalui peningkatan mutu kegiatan akademik serta pelayanan akademik yang memadai.
- 4) Meningkatkan kualitas pembelajaran untuk memperbaiki kualitas lulusan sehingga mampu diserap oleh pasar.
- 5) Menciptakan suasana akademik yang kondusif dalam meningkatkan keberhasilan proses belajar mengajar.
- 6) Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan serta melaksanakan pembayaran transaksi keuangan kepada semua pihak sesuai dengan aturan yang ditetapkan.
- 7) Menciptakan iklim penelitian dan publikasinya serta pengabdian di kalangan dosen dan mahasiswa melalui kerjasama dengan badan dan lembaga terkait.
- 8) Meningkatkan komunikasi dan informasi yang bisa diakses oleh pelanggan.

- 9) Memberikan peningkatan pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa secara optimal dan memadai.
- 10) Meningkatkan kerjasama pendidikan dengan lembaga pendidikan atau dunia usaha, baik dalam maupun luar negeri.

Kebijakan mutu universitas tersebut menjadi pedoman bagi pelaksanaan kegiatan manajemen mutu di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Siklus atau proses manajemen mutu berlangsung dinamis sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan *stakeholder* melalui pengukuran, analisis dan perbaikan yang berkelanjutan. Melalui kebijakan mutu ini, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menerapkan konsistensi dalam memberikan produk yang memenuhi persyaratan *stakeholder* sehingga diharapkan *stakeholder* menjadi puas.

4.2.2 Kebijakan dan Sasaran Mutu Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Dalam dokumen SMM ISO 9001:2000, Perpustakaan Pusat telah membuat kebijakan dan sasaran mutu yang ingin dicapai sebagai upaya untuk meningkatkan mutu kegiatan akademik. Komitmen ini tertuang dalam kebijakan mutu perpustakaan yaitu melalui perbaikan berlanjut, berkomitmen untuk memuaskan kebutuhan semua *stakeholder*. Untuk mencapai tujuan tersebut, manajemen akan “meningkatkan kepuasan Pemustaka dalam kegiatan pelayanan perpustakaan”. Kebijakan mutu yang ditetapkan Perpustakaan Pusat menjadi dasar untuk menentukan sasaran mutu perpustakaan yang ingin dicapai.

Sasaran mutu yang dibuat perpustakaan merupakan sasaran mutu yang terukur dengan target yang telah ditetapkan dalam waktu satu tahun. Sasaran mutu ini setiap tahun dievaluasi, apakah target mutu yang telah ditetapkan tercapai atau tidak. Sasaran mutu ini bisa berubah sesuai dengan keinginan persyaratan pemustaka. Tindakan perbaikan dilakukan jika target tidak tercapai, sebaliknya jika tercapai targetnya maka tetap dilanjutkan dan memungkinkan untuk ditingkatkan ke arah lebih baik lagi. Ketercapaian sasaran mutu ini menjadi dasar penilaian terhadap komitmen perpustakaan dalam memuaskan pemustakanya.

Sasaran mutu yang ditetapkan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim mencakup kegiatan:

- Layanan Internet
- *Digital Library*
- Penambahan staf perpustakaan
- Pemeliharaan fisik buku
- Pengadaan koleksi
- Keakuratan pengerakan koleksi (*shelving*)
- Kecepatan waktu akses temu kembali dokumen/ informasi di rak (*document retrieval time*)
- Peningkatan jumlah pengunjung perpustakaan
- *Stock opname*
- Kecepatan transaksi peminjaman dan pengembalian
- Penambahan kegiatan jumlah restorasi buku
- Penyediaan *security gate* perpustakaan

Hasil evaluasi sasaran mutu Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ditunjukkan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Pencapaian Sasaran Mutu Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2009 – 2010

No	Sasaran Mutu	Pencapaian Target	
		2009	2010
1.	Penyediaan layanan internet	tercapai	tercapai
2.	Penyediaan <i>Digital Library</i>	tercapai	tercapai
3.	Penambahan jumlah staf	tercapai	tercapai
4.	Pelaksanaan pemeliharaan fisik buku	tercapai	tercapai
5.	Pengadaan koleksi buku	blm tercapai	tercapai
6.	Peningkatan keakuratan pengerakan (<i>shelving</i>)	tercapai	tercapai
7.	Peningkatan kecepatan waktu akses temu kembali dokumen/ informasi di rak (<i>document retrieval time</i>)	blm tercapai	tercapai
8.	Peningkatan kecepatan transaksi peminjaman dan pengembalian	tercapai	tercapai
9.	Peningkatan jumlah pengunjung perpustakaan	blm tercapai	tercapai
10.	Pelaksanaan <i>stock opname</i>	tercapai	tercapai
11.	Penambahan kegiatan jumlah restorasi buku	tercapai	tercapai
12.	Penyediaan <i>security gate</i> perpustakaan	tercapai	tercapai

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pencapaian sasaran mutu tahun 2009 masih terdapat tiga sasaran mutu yang belum tercapai sedangkan pada tahun 2010 semua sasaran mutu telah tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini menggambarkan komitmen perpustakaan sangat tinggi dalam upaya meningkatkan kepuasan pemustaka. Dengan pencapaian ini diharapkan pemustaka menjadi puas, dan menjadikan perpustakaan sebagai sumber informasi utama dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 99 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

NO	Fakultas	Jumlah	(%)
1	Tarbiyah (1972/7959 x 99)	25	25%
2	Syariah (635/7959 x 99)	8	8%
3	Humaniora dan Budaya (1229/7959 x 99)	15	15%
4	Psikologi (706/7959 x 99)	9	9%
5	Ekonomi (811/7959 x 99)	10	10%
6	Sains dan Teknologi (2209/7959 x 99)	27	28%
7	Pascasarjana (397/7959 x 99)	5	5%
	Total	99	100%

Dari Tabel 4.6 di atas dapat dilihat responden yang berasal dari fakultas-fakultas di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Jumlah responden yang berasal dari Fakultas Tarbiyah 25 orang (25%), Syariah 8 orang (8%), Humaniora dan Budaya 15 orang (15%), Psikologi 9 orang (9%), Ekonomi 10 orang (10%), Sains dan Teknologi 27 orang (28%), dan Pascasarjana 5 orang (5%). Hal ini menggambarkan kesesuaian dengan besaran sampel penelitian yang telah ditetapkan.

4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan rumus korelasi *product moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha*. Untuk uji validitas dan

reliabilitas instrumen ini menggunakan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 16. Hasil pengolahan SPSS 16 dapat dilihat pada lampiran 1.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen yang dibagikan kepada 30 responden dapat dilihat pada Tabel 4.7 sampai dengan Tabel 4.12.

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Berwujud (X1)

No. Butir	Indikator	r hitung	r kritis	Ket
1	2	3	4	5
1	Kemutakhiran perlengkapan	0.555	0.30	Valid
2	Fasilitas fisik	0.688	0.30	Valid
3	Kerapihan staf	0.493	0.30	Valid
4	Bahan pustaka dan perlengkapannya	0.606	0.30	Valid
	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	0.777		Reliabel

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0.777 yang berarti bahwa konstruk empat pertanyaan variabel berwujud (*tangible*) adalah reliabel. Hal ini menunjukkan konsistensi responden dalam menjawab konstruk-konstruk pertanyaan tersebut. Seluruh butir pertanyaan adalah valid karena r hitung lebih besar dari r kritis (0,30).

Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Reliabilitas (X2)

No. Butir	Indikator	r hitung	r kritis	Ket
1	2	3	4	5
1	Ketepatan waktu layanan	0.612	0.30	Valid
2	Kepedulian	0.473	0.30	Valid
3	Kesesuaian pelaksanaan	0.540	0.30	Valid
4	Kesanggupan	0.668	0.30	Valid
5	Akurasi data administrasi	0.634	0.30	Valid
	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	0.797		Reliabel

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0.797 yang berarti bahwa konstruk pertanyaan variabel reliabilitas (*reliabilitas*) adalah reliabel. Hal ini menunjukkan konsistensi responden dalam menjawab konstruk-

konstruk pertanyaan variabel /variabel reliabilitas. Seluruh butir pertanyaan adalah valid karena r hitung lebih besar dari r kritis (0,30).

Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Daya Tanggap(X3)

No. Butir	Indikator	r hitung	r kritis	Ket
1	Kejelasan informasi	0.617	0.3	Valid
2	Kecepatan pelayanan	0.712	0.3	Valid
3	Kesediaan membantu	0.566	0.3	Valid
4	Kesediaan menanggapi permintaan	0.544	0.3	Valid
	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	0.792		Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0.792 yang berarti bahwa konstruk pertanyaan variabel daya tanggap (*responsiveness*) adalah reliabel dan seluruh butir pertanyaan adalah valid karena r hitung lebih besar dari r kritis (0,30).

Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Jaminan (X4)

No. Butir	Indikator	r hitung	r kritis	Ket
1	Kepercayaan pada konsumen	0.556	0.3	Valid
2	Rasa aman dalam bertransaksi	0.590	0.3	Valid
3	Sikap sopan staf	0.828	0.3	Valid
4	Kompetensi staf	0.409	0.3	Valid
	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	0.783		Reliabel

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0.783 yang berarti bahwa konstruk empat pertanyaan variabel Jaminan (*assurance*) adalah reliabel dan seluruh butir pertanyaan adalah valid karena r hitung lebih besar dari r kritis (0,30).

Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Empati (X5)

No.	Indikator	r hitung	r kritis	Ket
1	Perhatian khusus pada pemustaka	0.582	0.3	Valid
2	Kenyamanan jam layanan	0.477	0.3	Valid
3	Perhatian personal pada pemustaka	0.643	0.3	Valid
4	Kepentingan pemustaka	0.718	0.3	Valid
5	Pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka	0.764	0.3	Valid
	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	0.835		Reliabel

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0.835 yang berarti bahwa konstruk pertanyaan variabel empati (*empathy*) adalah reliabel. Hal ini menunjukkan konsistensi responden dalam menjawab konstruk-konstruk pertanyaan tersebut. Seluruh butir pertanyaan adalah valid karena *r* hitung lebih besar dari *r* kritis (0,30).

Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

No. Butir	Indikator	r hitung	r kritis	Ket
	Indikator Kepuasan			
1	Layanan internet	0.715	0.3	valid
2	Perpustakaan digital	0.693	0.3	valid
3	Penambahan staf perpustakaan	0.592	0.3	valid
4	Keakuratan pengerakan buku	0.783	0.3	valid
5	Ketersediaan koleksi	0.473	0.3	valid
6	Pemeliharaan dan perbaikan koleksi	0.693	0.3	valid
7	Kecepatan waktu akses	0.729	0.3	valid
8	Kecepatan transaksi peminjaman dan pengembalian buku	0.517	0.3	valid
9	Penyediaan <i>security gate</i>	0.366	0.3	valid
	Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	0.874		Reliabel

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0.835 yang berarti bahwa konstruk pertanyaan yang terdiri dari tujuh pertanyaan

variabel kepuasan adalah reliabel dan seluruh butir pertanyaan tersebut adalah valid karena r hitung lebih besar dari r kritis (0,30).

4.3.3 Analisis Deskripsi Variabel

Mutu layanan perpustakaan adalah keunggulan seluruh layanan perpustakaan yang memberikan kepuasan terhadap harapan semua pemustaka. Dalam hal ini mutu layanan diukur berdasarkan 5 variabel yaitu berwujud (*tangibles*), reliabilitas (*Reliabilities*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Tiap-tiap variabel terdiri dari sejumlah indikator penilaian. Kepuasan diukur dengan indikator berdasarkan sasaran mutu tahun 2010 di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

4.3.3.1 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Berwujud

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan variabel berwujud yang digunakan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ditunjukkan pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13. Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden terhadap Variabel Berwujud

No	Indikator Berwujud	Kategori					JML
		TB	KB	CB	B	SB	
		JML	JML	JML	JML	JML	
1	Kemutakhiran Perlengkapan	0	2	17	59	21	99
2	Fasilitas Fisik menarik	0	1	18	58	22	99
3	Kerapian Staf	0	0	31	56	12	99
4	Bahan Pustaka dan perlengkapannya	0	7	27	48	17	99

Tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap indikator berwujud lebih dominan memberikan penilaian *baik*. Hal ini menggambarkan bahwa pada umumnya penampilan fisik gedung dan ruangan perpustakaan, ketersediaan koleksi dan profesionalitas staf dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang bermutu baik.

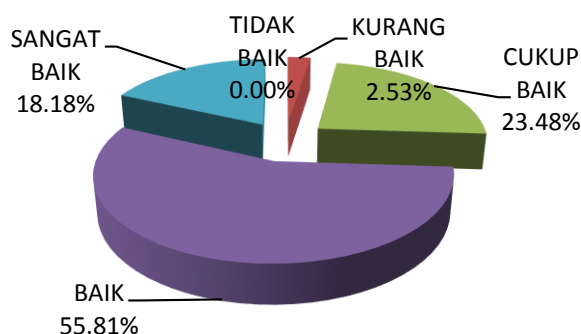
Penilaian baik pada aspek berwujud didukung oleh pernyataan responden bahwa penampilan staf perpustakaan rapi dan profesional dalam memberikan

pelayanan kepada pemustaka. Fasilitas perpustakaan lengkap dan menarik. Bahan pustaka sudah memenuhi sebagian besar pemustaka.

Namun demikian, terdapat sebagian kecil responden yang masih memberikan penilaian *kurang baik* pada unsur kemutakhiran, fasilitas fisik dan pada unsur bahan pustaka dan perlengkapannya. Sebagaimana adanya komentar responden yang menyatakan kesulitan untuk mencari buku yang sesuai dengan bidangnya, buku asli kurang, khususnya buku asing baik berbahasa Arab maupun Inggris, yang ada banyak terjemahan. Pada aspek kemutakhiran fasilitas, responden menilai kurang baik berdasarkan kurang dimanfaatkannya fasilitas yang ada seperti AC yang berada di ruangan kurang difungsikan.

Berdasarkan jumlah dan persentase tertinggi jawaban responden tiap-tiap indikator berwujud terhadap kategori penilaian sangat baik adalah fasilitas fisik sejumlah 22, kategori baik adalah kemutakhiran perlengkapan sejumlah 59, kategori cukup baik adalah kerapian staf sejumlah 31, kurang baik adalah bahan pustaka dan perlengkapannya sejumlah 7, dan semua indikator berwujud tidak ada penilaian tidak baik.

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya persentase tiap-tiap kategori penilaian variabel berwujud ditunjukkan pada Grafik 4.2.



Grafik 4.2. Persentase Responden dalam Menjawab Empat Pertanyaan Variabel Berwujud

Dari persentase jawaban responden menunjukkan bahwa pemustaka sebagian besar memberikan penilaian *baik* sebesar 55,81% terhadap keseluruhan indikator berwujud mutu layanan di atas dan sebaliknya semua responden tidak ada yang memberikan penilaian *tidak baik*. Sementara mutu perpustakaan dinilai *cukup baik* sebesar 23,48%, *sangat baik* sebesar 18,18%, dan untuk penilaian

kurang baik hanya 2,53%. Hal ini menunjukkan secara umum aspek tampilan fisik perpustakaan sudah bermutu baik, walaupun masih terdapat penilaian *kurang baik* pada indikator bahan pustaka dan perlengkapannya.

4.3.3.2 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Reliabilitas

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan variabel reliabilitas yang digunakan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ditunjukkan Tabel 4.14.

Tabel 4.14. Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden terhadap Variabel Reliabilitas

No	Indikator Reliabilitas	Kategori					JML
		TB	KB	CB	B	SB	
		JML	JML	JML	JML	JML	
1	Ketepatan waktu layanan	0	4	22	64	9	99
2	Kepedulian	0	8	30	51	10	99
3	Kesesuaian pelaksanaan	0	2	29	61	7	99
4	Kesanggupan	0	5	33	52	9	99
5	Akurasi data administrasi	1	8	26	42	22	99

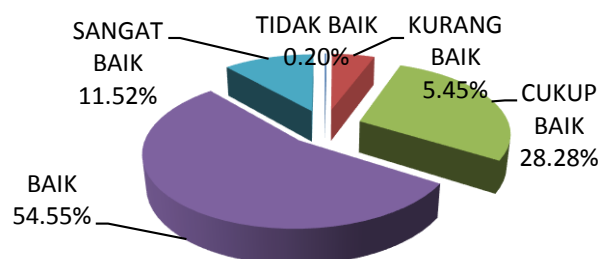
Berdasarkan tabel di atas penilaian responden menunjukkan lebih dominan pada penilaian *baik*. Hal ini menjelaskan adanya kemampuan atau kehandalan Perpustakaan Pusat UIN Maulana malik Ibrahim Malang sudah baik dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Kemampuan perpustakaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara handal dan akurat. Keandalan dalam memberikan layanan tepat waktu, kredibel, dan layanan administrasi yang akurat kepada pemustaka. Sebagaimana yang diungkapkan oleh responden bahwa pelayanan administrasi, sirkulasi serba diatur oleh sistem dalam komputer yang membantu menertibkan aturan pinjaman ditambah berbagai fasilitas teknologi yang ada. Kepedulian Staf perpustakaan telah ditunjukkan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka ketika seorang pemustaka menghadapi suatu masalah. Jam buka dan jam tutup perpustakaan tidak pernah telat selalu tepat sesuai dengan jam pelayanan.

Namun demikian keseluruhan indikator reliabilitas oleh sebagian kecil responden masih dinilai *kurang baik* karena menurut mereka di antaranya

disebabkan oleh adanya jam layanan perpustakaan sangat pendek, sehingga mereka menginginkan jam layanan dibuka hingga jam 19.00, bahkan ada yang memberikan masukan untuk dibuka sampai jam 22.00. Di samping itu masih terdapat responden yang memberikan penilaian *tidak baik* pada indikator akurasi data administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian kecil pemustaka masih menganggap mutu layanan perpustakaan pada indikator akurasi data administrasi *tidak baik* karena terdapatnya kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh staf perpustakaan dalam memberikan pelayanan administrasi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh responden bahwa faktor penyebab mutu layanan perpustakaan pada indikator akurasi data administrasi adalah informasi buku di katalog terkadang tidak dijumpai di rak.

Berdasarkan jumlah dan persentase tertinggi jawaban responden tiap-tiap indikator reliabilitas mutu layanan Perpustakaan Pusat terhadap kategori penilaian sangat baik adalah akurasi data administrasi sejumlah 22, kategori baik adalah ketepatan waktu pelayanan sejumlah 64, kategori cukup baik adalah kesanggupan staf sejumlah 33, kurang baik adalah akurasi data administrasi dan kepedulian staf sejumlah 8, dan penilaian tidak baik hanya pada indikator akurasi data administrasi sejumlah 1.

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya persentase tiap-tiap kategori penilaian reliabilitas ditunjukkan pada Grafik 4.3.



Grafik 4.3. Persentase Responden dalam Menjawab Lima Pertanyaan Variabel Reliabilitas

Dari persentase jawaban responden menunjukkan bahwa pemustaka lebih dominan memberikan penilaian *baik* sebesar 54,55% terhadap keseluruhan indikator reliabilitas atau kehandalan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang diberikan kepada pemustaka. Kemudian

cukup baik sebesar 28,28 %, *sangat baik* sebesar 11,52%, *kurang baik* sebesar 5,45%, dan hanya 0,20% yang menilai *tidak baik*. Hal ini menunjukkan secara umum kemampuan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara handal dan akurat, keandalan dalam memberikan layanan tepat waktu, kredibel, dan layanan administrasi yang akurat kepada pemustaka sudah bermutu baik, walaupun masih terdapat penilaian *tidak baik* pada indikator akurasi data administrasi.

4.3.3.3 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Daya Tanggap

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan variabel daya tanggap yang digunakan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ditunjukkan pada Tabel 4.15.

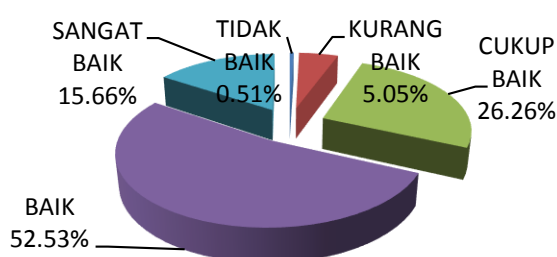
Tabel 4.15. Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden terhadap Variabel Daya Tanggap

No	Indikator Daya tanggap	Kategori					JML
		TB	KB	CB	B	SB	
		JML	JML	JML	JML	JML	
1	Kejelasan informasi	2	9	30	47	11	99
2	Kecepatan pelayanan	0	3	19	59	18	99
3	Kesediaan membantu	0	4	24	51	20	99
4	Kesediaan menanggapi permintaan	0	4	31	51	13	99

Berdasarkan tabel di atas, penilaian responden terhadap indikator daya tanggap secara keseluruhan menunjukkan bahwa pemustaka lebih dominan memberikan penilaian *baik*. Hal ini berarti respon staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sudah baik dalam membantu pemustaka dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Penilaian ini didukung oleh pernyataan responden bahwa respon staf perpustakaan dalam memberikan pelayanan cepat dan ramah. Namun masih terdapat penilaian *kurang baik* pada keseluruhan indikator daya tanggap. Penilaian *kurang baik* pada indikator kejelasan informasi mendapat perhatian tertinggi oleh pemustaka dan bahkan sebagian responden menilai kejelasan informasi pada kategori *tidak baik*. Hal ini sesuai dengan pernyataan responden bahwa staf perpustakaan masih kurang bisa menjelaskan informasi tentang peraturan perpustakaan yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Berdasarkan jumlah dan persentase tertinggi jawaban responden tiap-tiap indikator daya tanggap terhadap kategori penilaian sangat baik adalah kesediaan membantu sejumlah 20, kategori baik adalah kecepatan pelayanan sejumlah 59, kategori cukup baik adalah kesediaan menanggapi permintaan sejumlah 31, kurang baik adalah kejelasan informasi sejumlah 9, dan penilaian tidak baik hanya pada indikator kejelasan informasi sejumlah 2.

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya persentase tiap-tiap kategori penilaian variabel daya tanggap ditunjukkan pada Grafik 4.4.



Grafik 4.4. Persentase Responden Dalam Menjawab Empat Pertanyaan Variabel Daya Tanggap

Dari keseluruhan persentase jawaban responden menunjukkan bahwa pemustaka lebih dominan memberikan penilaian *baik* terhadap keseluruhan indikator daya tanggap mutu layanan sebesar 52,53%, *cukup baik* 26,26%, *sangat baik* 15,66%, Kurang baik 5,05% dan hanya 0,51% responden yang menilai *tidak baik* mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Hal ini menunjukkan secara umum kesediaan staf untuk membantu dan memberikan layanan cepat kepada pemustaka sudah bermutu baik, walaupun masih terdapat penilaian *tidak baik* pada indikator kejelasan informasi.

4.3.3.4 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Jaminan

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan variabel jaminan yang digunakan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ditunjukkan pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16. Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden terhadap Variabel Jaminan

No	Indikator Jaminan	Kategori					JML
		TB	KB	CB	B	SB	
		JML	JML	JML	JML	JML	
1	Kepercayaan pada konsumen	0	5	26	52	16	99
2	Rasa aman dalam bertransaksi	0	1	17	61	20	99
3	Sikap sopan staf	0	3	33	52	11	99
4	Kompetensi staf	1	4	37	48	9	99

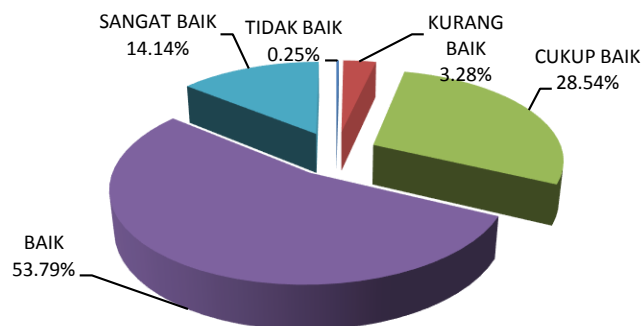
Berdasarkan tabel di atas, penilaian responden menunjukkan bahwa pemustaka lebih dominan memberikan penilaian *baik* terhadap keseluruhan indikator jaminan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian secara keseluruhan kemampuan staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sudah baik dalam menjamin rasa aman dan memberikan kepercayaan kepada pemustaka. Sebagaimana yang dinyatakan oleh responden bahwa jaminan yang diberikan perpustakaan ini yaitu bekerjanya staf berdasarkan tugas masing-masing dan selalu ada di tempat tugasnya. Memberikan rasa aman dalam penitipan tas, dan memberikan rasa aman dalam bertransaksi atau peminjaman dan pengembalian buku. Hal ini juga didukung oleh hasil evaluasi terhadap sasaran mutu Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang menunjukkan peningkatan dalam memberikan kecepatan dalam bertransaksi dan akurat sehingga dapat menjamin rasa aman pemustaka dalam pelayanan sirkulasi buku perpustakaan.

Namun demikian masih terdapat penilaian *kurang baik* pada keseluruhan indikator jaminan, bahkan indikator kompetensi staf oleh sebagian kecil responden dinilai *tidak baik*. Hal ini disebabkan kompetensi staf oleh sebagian kecil responden dianggap belum memenuhi standar mutu yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Sebagaimana yang dinyatakan oleh responden bahwa staf perpustakaan kurang cepat memberikan pelayanan sehingga mengurangi rasa kenyamanan dan menurut responden kurangnya pemahaman staf terhadap peraturan perpustakaan.

Kemudian jika dilihat dari jumlah dan persentase tertinggi jawaban responden tiap-tiap indikator jaminan terhadap kategori penilaian sangat baik adalah rasa aman dalam bertransaksi sejumlah 20, kategori baik adalah rasa aman

dalam bertransaksi sejumlah 61, kategori cukup baik adalah kompetensi staf sejumlah 37, kurang baik adalah kepercayaan pada pemustaka sejumlah 5, dan penilaian tidak baik hanya pada indikator kompetensi staf sejumlah 1.

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya persentase tiap-tiap kategori penilaian variabel jaminan ditunjukkan pada Grafik 4.5.



Grafik 4.5. Persentase Responden dalam Menjawab Empat Pertanyaan Variabel Jaminan.

Dari persentase jawaban responden di atas menunjukkan bahwa pemustaka lebih dominan memberikan penilaian *baik* sebesar 53,79% terhadap keseluruhan indikator jaminan mutu layanan di atas. Sementara penilaian *cukup baik* sebesar 28,54%, *sangat baik* sebesar 14,14%, *kurang baik* sebesar 3,28%, dan 0,25% responden memberikan penilaian *tidak baik*. Hal ini menunjukkan secara umum jaminan yang diberikan staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang kepada pemustaka dengan pengetahuan, sikap sopan, serta kemampuan staf untuk memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada pemustaka sudah bermutu baik, walaupun masih terdapat penilaian *tidak baik* pada indikator kompetensi staf.

4.3.3.5 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Empati

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan dimensi empati yang digunakan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ditunjukkan pada Tabel 4.17.

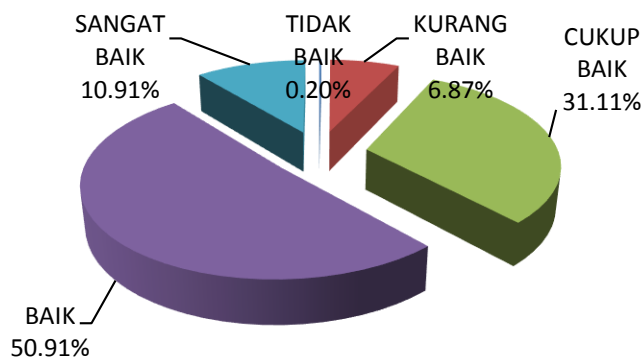
Tabel 4.17. Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden terhadap Variabel Empati

No	Indikator Empati	Kategori					JML
		TB	KB	CB	B	SB	
		JML	JML	JML	JML	JML	
1	Perhatian khusus pada pemustaka	0	7	28	55	9	99
2	Kenyamanan jam layanan	1	8	25	49	16	99
3	Perhatian personal pada pemustaka	0	10	29	51	9	99
4	Kepentingan pemustaka	0	2	35	50	12	99
5	Pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka	0	7	37	47	8	99

Berdasarkan tabel di atas, jawaban responden lebih dominan pada penilaian *baik*. Hal ini menunjukkan secara umum perhatian khusus staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya sudah baik. Di samping itu, staf juga mampu memahami dengan baik kebutuhan pemustaka. Namun masih terdapatnya sebagian kecil responden memberikan penilaian *kurang baik* pada keseluruhan indikator empati, bahkan masih adanya penilaian *tidak baik* yaitu pada indikator kenyamanan jam layanan. Kenyamanan jam layanan dinilai tidak baik menurut responden karena waktu pelayanan yang kurang memerikan kenyamanan, terdapatnya staf perpustakaan yang tidak memberikan perhatian khusus kepada pemustaka saat pemustaka meminta bantuan karena kesulitan untuk mencari buku.

Kemudian jika dilihat dari jumlah dan persentase tertinggi jawaban responden tiap-tiap indikator empati mutu layanan perpustakaan terhadap kategori penilaian sangat baik adalah kenyamanan jam pelayanan sejumlah 16, kategori baik adalah perhatian khusus pada pemustaka sejumlah 55, kategori cukup baik adalah pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka sejumlah 37, kurang baik adalah perhatian personal pada pemustaka sejumlah 10, dan penilaian tidak baik hanya pada indikator kenyamanan jam pelayanan sejumlah 1.

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya persentase tiap-tiap kategori variabel empati ditunjukkan pada Grafik 4.6.

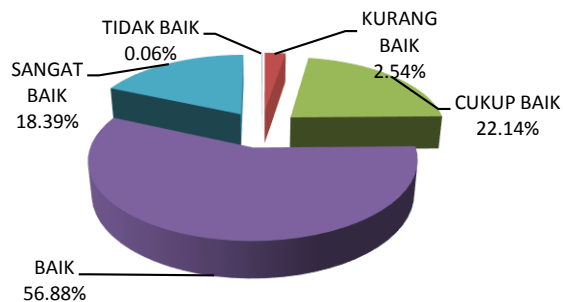


Grafik 4.6. Persentase Responden dalam Menjawab Lima Pertanyaan Variabel Empati.

Dari persentase jawaban responden ini menunjukkan bahwa pemustaka lebih dominan memberikan penilaian *baik* sebesar 50,91% terhadap keseluruhan indikator empati mutu layanan di atas. Sementara penilaian *cukup baik* sebesar 31,11%, *sangat baik* sebesar 10,91%, *kurang baik* sebesar 6,87%, dan 0,20% responden memberikan penilaian *tidak baik*. Hal ini menunjukkan secara umum perhatian khusus yang dilakukan oleh staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya sudah *baik*, walaupun masih terdapat sebagian kecil responden memberikan penilaian *tidak baik* pada indikator kenyamanan jam layanan.

4.3.3.6 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Keseluruhan Variabel Mutu Layanan

Berdasarkan keseluruhan jawaban responden atas pertanyaan kelima variabel mutu layanan (berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati) yang digunakan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang maka dapat diketahui besarnya persentase jawaban responden terhadap keseluruhan variabel mutu layanan berdasarkan kategori penilaian yang ditunjukkan pada Grafik 4.7.



Grafik 4.7. Persentase Responden dalam Menjawab keseluruhan Pertanyaan Variabel Mutu Layanan.

Dari persentase keseluruhan jawaban responden terhadap indikator mutu layanan (berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati) menunjukkan bahwa pemustaka lebih dominan memberikan penilaian *baik* sebesar 56,88% terhadap keseluruhan indikator mutu layanan di atas. Sementara penilaian *cukup baik* sebesar 22,14%, *sangat baik* sebesar 18,39%, *kurang baik* sebesar 2,54%, dan hanya 0,06% responden memberikan penilaian *tidak baik*. Hal ini menunjukkan secara umum mutu layanan yang mencakup dimensi berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya sudah *baik*, walaupun masih terdapat sebagian kecil responden memberikan penilaian *tidak baik*.

4.3.3.7 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan variabel kepuasan yang berdasarkan indikator sasaran mutu yang diterapkan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ditunjukkan pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18. Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pemustaka

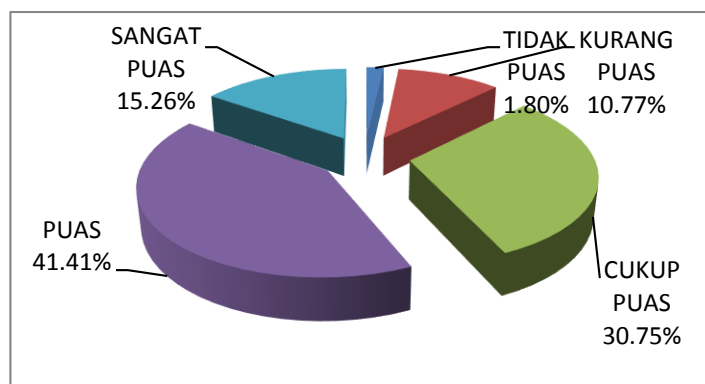
No	Indikator Kepuasan	Kategori					JML
		TP	KP	CP	P	SP	
		JML	JML	JML	JML	JML	
1	Layanan internet	4	16	32	36	11	99
2	Perpustakaan digital	1	10	36	38	14	99
3	Penambahan staf perpustakaan	1	5	35	49	9	99
4	Keakuratan pergerakan buku	3	14	26	42	14	99
5	Ketersediaan koleksi	2	16	39	25	17	99
6	Pemeliharaan dan perbaikan koleksi	3	10	26	49	11	99
7	Kecepatan waktu akses	2	17	28	39	13	99
8	Kecepatan transaksi peminjaman dan pengembalian buku	0	4	25	49	21	99
9	Penyediaan <i>security gate</i>	0	4	27	42	26	99

Berdasarkan tabel di atas, penilaian responden tersebut menunjukkan bahwa pemustaka lebih dominan memberikan penilaian *puas* terhadap keseluruhan indikator kepuasan di atas. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang dilayankan sudah memberikan rasa puas kepada pemustaka. Namun masih terdapat sebagian kecil jawaban responden yang menilai *tidak puas*. Ketidakpuasan pemustaka ini, sebagaimana pernyataan responden bahwa ketersediaan koleksi masih kurang, buku yang dibutuhkan terkadang tidak ada di perpustakaan. Keakuratan dalam pergerakan buku, sebagian responden melihat masih terdapat ketidak kesesuaian. Layanan internet, kecepatan waktu akses, penambahan staf, perbaikan dan pemeliharaan koleksi juga masih memberikan rasa tidak puas sebagian kecil pemustaka.

Berdasarkan jumlah dan persentase tertinggi jawaban responden tiap-tiap indikator kepuasan pemustaka terhadap kategori penilaian sangat puas adalah penyediaan *security gate* sejumlah 26, kategori puas adalah penambahan staf, pemeliharaan dan perbaikan koleksi dan kecepatan transaksi peminjaman dan pengembalian buku masing-masing sejumlah 49, kategori cukup puas adalah ketersediaan koleksi sejumlah 39, kurang puas adalah kecepatan waktu akses sejumlah 17, dan penilaian tidak puas adalah layanan internet sejumlah 4. Hanya

indikator kecepatan transaksi peminjaman dan pengembalian buku dan penyediaan *security gate* yang terbebas dari penilaian tidak puas.

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya persentase tiap-tiap kategori kepuasan dapat ditunjukkan pada Grafik 4.8.



Grafik 4.8. Persentase Responden dalam Menjawab Sembilan Pertanyaan Variabel Kepuasan Pemustaka.

Dari persentase jawaban responden menunjukkan bahwa responden lebih dominan memberikan penilaian *puas* terhadap keseluruhan indikator kepuasan di atas sebesar 41,41%, *cukup puas* sebesar 30,755%, *sangat puas* 15,26% , *kurang puas* 10,77% dan *tidak puas* sebesar 1,80%. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sudah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pemustaka. Namun masih terdapatnya sebagian penilaian *kurang puas* dan *tidak puas* terhadap mutu layanan perpustakaan.

4.3.4 Analisis inferensial

4.3.4.1 Uji Kelayakan Model Analisis

Model analisis data menggunakan regresi berganda yang digunakan untuk memprediksi kepuasan pemustaka berdasarkan indikator – indikator mutu layanan yaitu aspek berwujud (*tangibles*), reliabilitas (*Reliabilities*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1) Persamaan Regresi

Hasil dari analisis inferensial regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 16 ditunjukkan pada Tabel 4.19. Hasil pengolahan SPSS 16 selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 2.

Tabel 4.19. Hasil Koefisien Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-10.362	3.313		-3.128	.002
BERWUJUD	.587	.201	.206	2.925	.004
RELIABILITAS	.345	.170	.149	2.028	.045
DAYATANGGAP	.456	.220	.175	2.071	.041
JAMINAN	.565	.263	.201	2.150	.034
EMPATI	.632	.182	.315	3.467	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Dari tabel di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi bergandanya yaitu:

$$\text{Kepuasan} = -10.362 + 0.587 \text{ berwujud} + 0.345 \text{ reliabilitas} + 0.456 \text{ daya tanggap} + 0.565 \text{ jaminan} + 0.632 \text{ empati}$$

Dari hasil persamaan regresi berganda ini menunjukkan bahwa semua koefisien regresi variabel mutu layanan (berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati) bernilai positif (+). Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel mutu layanan memiliki arah hubungan (korelasi) yang searah dengan variabel kepuasan pemustaka. Kemudian dalam menginterpretasikan koefisien tiap-tiap variabel mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka tidak bisa mengikutsertakan kontribusi variabel mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka karena variabel mutu layanan dibentuk dari pertanyaan-pertanyaan yang berasal dari skala ordinal.

Selanjutnya interpretasi terperinci dari persamaan regresi tersebut adalah:

- Nilai konstanta bernilai -10,362 (negatif) yang berarti bahwa variabel dependen (kepuasan pemustaka) akan berkurang nilai kepuasannya jika

variabel mutu layanan (berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati) tetap.

- Koefisien regresi berwujud bernilai 0.587 (positif) artinya jika mutu layanan dimensi berwujud meningkat maka kepuasan pemustaka meningkat, sebaliknya jika mutu layanan dimensi berwujud menurun maka kepuasan pemustaka juga menurun.
- Koefisien regresi reliabilitas bernilai 0.345 artinya jika mutu layanan dimensi reliabilitas meningkat maka kepuasan pemustaka meningkat, sebaliknya jika mutu layanan dimensi reliabilitas menurun maka kepuasan pemustaka juga menurun.
- Koefisien regresi daya tanggap bernilai 0.456 artinya jika mutu layanan dimensi daya tanggap meningkat maka kepuasan pemustaka meningkat, sebaliknya jika mutu layanan dimensi daya tanggap menurun maka kepuasan pemustaka juga menurun.
- Koefisien regresi jaminan bernilai 0.565 artinya jika mutu layanan dimensi jaminan meningkat maka kepuasan pemustaka meningkat, sebaliknya jika mutu layanan dimensi jaminan menurun maka kepuasan pemustaka juga menurun.
- Koefisien regresi empati bernilai 0.632 artinya jika mutu layanan dimensi empati meningkat maka kepuasan pemustaka meningkat, sebaliknya jika mutu layanan dimensi empati menurun maka kepuasan pemustaka juga menurun.

2) Besaran Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary dalam regresi berganda dalam SPSS yang ditunjukkan pada Tabel 4.20 untuk memberikan penjelasan tentang koefisien korelasi yang menunjukkan hubungan antara variabel mutu layanan dan variabel kepuasan pemustaka. Kemudian koefisien determinasi untuk menunjukkan besarnya kontribusi atau sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen. Dari tabel tersebut angka *R* merupakan koefisien korelasi dan *Adjusted R Square* merupakan koefisien determinasi.

Tabel 4.20. Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.667	.649	3.37556

a. Predictors: (Constant), EMPATI, BERWUJUD, RELIABILITAS, DAYATANGGAP, JAMINAN

Nilai koefisien korelasi tersebut bernilai positif (0,817) menunjukkan bahwa variabel independen mutu layanan memiliki hubungan kuat, positif dan signifikan pada tingkat kepercayaan 95% dengan variabel dependen kepuasan pemustaka. Sementara nilai koefisien determinasi sebesar 0,649, artinya 64,9% kepuasan pemustaka dijelaskan oleh mutu layanan perpustakaan. Dan sisanya sebesar 35,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar lima variabel mutu layanan di atas. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya kepuasan pemustaka dapat dijelaskan oleh variabel mutu layanan sebesar 64,9%.

3) Uji Asumsi Klasik

Selanjutnya untuk dapat menggunakan persamaan regresi berganda di atas, diperlukan uji asumsi klasik yaitu uji terhadap kelayakan model untuk digunakan sebagai prediksi. Persamaan regresi yang baik adalah terbebas dari asumsi klasik. Uji asumsi klasik model regresi berganda adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji otokorelasi. Hasil pengolahan uji asumsi klasik dengan menggunakan SPSS versi 16 selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 2.

❖ Uji Normalitas Data

Dalam penelitian ini, uji normalitas data variabel mutu layanan dan variabel kepuasan pemustaka pada persamaan regresi yang dihasilkan apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal menggunakan pendekatan cara statistik nilai kemiringan kurva (skewness) atau keruncingan kurva (kurtosis) dibandingkan dengan nilai Z tabel. ketentuan uji ini adalah variabel (dependen dan independen) berdistribusi normal, jika $Z_{hitung} < Z_{tabel}$. variabel tidak

berdistribusi normal jika $Z \text{ hitung} > Z \text{ tabel}$. $Z_{5\%} = 1,96$ ($Z \text{ tabel}$). Untuk mengetahui hasil nilai skewness dan nilai kurtosis menggunakan SPSS 16 (lampiran 2). Untuk mengetahui $Z \text{ hitung}$ dengan cara manual berdasarkan rumus Z_{skewness} dan Z_{kurtosis} . Hasil perhitungan $Z \text{ hitung}$ ditunjukkan pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21. Nilai $Z \text{ hitung}$ Skewness dan Kurtosis Variabel

NO	Variabel	Skewness	Z hitung	Kurtosis	Z hitung	Z kritis
1	Berwujud	-0,519	-2,108	0,283	0,575	1,96
2	Reliabilitas	-0,497	-2,019	-0,070	-0,142	
3	Dayatanggap	-0,271	-1,101	0,067	0,136	
4	Jaminan	0,127	0,516	0,265	0,538	
5	Empati	-0,141	-0,573	0,209	0,424	
6	Kepuasan	-0,191	-0,776	-0,124	-0,252	

Dari nilai kemiringan kurva (skewness) atau keruncingan kurva (kurtosis) pada tabel di atas diperoleh Z_{skewness} dan Z_{kurtosis} Variabel berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan lebih kecil dari Z_{kritis} yaitu 1,96. Maka dapat disimpulkan data variabel mutu layanan dan kepuasan pemustaka berdistribusi normal, karena $Z \text{ hitung} < Z \text{ tabel}$ (Z_{kritis}).

Di samping cara statistik, mendeteksi normalitas data juga digunakan pendekatan kurva *Normal P-P Plots*. Ketentuan pengujian dalam uji normalitas dengan kurva *Normal P-P Plots*, data dalam variabel yang digunakan berdistribusi normal atau mendekati normal, jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

Hasil uji normalitas dengan kurva *Normal P-P Plots*, menunjukkan bahwa data dalam variabel mutu layanan dan kepuasan yang digunakan berdistribusi normal atau mendekati normal, karena gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

❖ Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara menentukan *Variance Inflation Factor* (VIF). Ketentuan pengujian ini adalah nilai $VIF = 10$. Maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen mengalami multikolinieritas jika $VIF_{hitung} > VIF$, dan sebaliknya variabel independen tidak mengalami multikolinieritas jika $VIF_{hitung} < VIF$. Hasil perhitungan VIF ditunjukkan pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22. Hasil Perhitungan *Variance Inflation Factor* (VIF) variabel Independen

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	BERWUJUD	.722	1.384
	RELIABILITAS	.663	1.508
	DAYATANGGAP	.502	1.994
	JAMINAN	.412	2.429
	EMPATI	.434	2.302

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Dari nilai VIF pada tabel di atas, menunjukkan bahwa keseluruhan nilai VIF hitung variabel independen lebih kecil dari nilai VIF, maka hal ini dapat dijelaskan bahwa variabel independen terbebas dari multikolinieritas.

❖ Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model menggunakan pola gambar *scatter plot model*. Dengan ketentuan bahwa tidak terjadi homoskedastisitas jika pada *scatter plot* titik-titik hasil pengolahan data dengan SPSS antara ZPRED dan SRESID penyebarannya tidak berpola, menyebar dibawah atau disekitar angka titik origin (angka 0) dan titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah saja.

Hasil uji ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas, karena titik-titik data penyebarannya tidak berpola dan menyebar di bawah atau disekitar angka titik origin.

❖ Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi autokorelasi dilakukan dengan uji Durbin Watson (DW) dengan ketentuan jika $1,65 < DW < 2,35$ maka tidak ada autokorelasi., jika $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79$ maka tidak dapat disimpulkan, dan jika $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79$ maka terjadi autokorelasi. Hasil uji DW pada Tabel 4.23 menunjukkan bahwa nilai DW pada *model Summary* adalah sebesar 1,813. Jadi karena $1,65 < 1,813 < 2,35$ sehingga tidak ada autokorelasi antara anggota variabel yang terletak berderetan.

Tabel 4.23. Hasil Uji Durbin Watson (DW)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.817 ^a	.667	.649	3.37556	1.813

a. Predictors: (Constant), EMPATI, BERWUJUD, RELIABILITAS, DAYATANGGAP, JAMINAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

4.3.4.2 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh variabel berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemustaka dilakukan uji F (uji hipotesis secara serempak) dan uji t (uji hipotesis secara parsial) dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) sebesar 95% ($\alpha = 0,05$). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan pengolahan data SPSS versi 16.

1) Uji F (Serempak)

Untuk mengetahui pengaruh keseluruhan mutu layanan yang mencakup variabel berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemustaka diketahui melalui uji F (uji serempak). Hipotesis yang diuji adalah:

$H_0: b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan mutu layanan yang terdiri dari berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemustaka).

$H_1: b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan mutu layanan yang terdiri dari berwujud, reliabilitas, daya

tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemustaka).

Untuk menguji diterima atau ditolakanya hipotesis di atas dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} atau dengan membandingkan nilai signifikansi dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai $Sig. > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $Sig. < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil uji F ditunjukkan pada Tabel 4.24.

Tabel 4.24. Hasil Perhitungan Uji F Hubungan Keseluruhan Variabel Independen dengan Kepuasan Pemustaka

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2121.046	5	424.209	37.230	.000
	Residual	1059.682	93	11.394		
	Total	3180.727	98			

a. Predictors: (Constant), EMPATI, BERWUJUD, RELIABILITAS, DAYATANGGAP, JAMINAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Pada tabel di atas, nilai F_{hitung} sebesar 37,230 > nilai F_{tabel} sebesar 2,312 dan nilai $Sig.$ 0,000 < 0,005 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dengan tingkat kepercayaan 95% mutu layanan yang mencakup variabel berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

2) Uji t (Parsial)

Pengaruh variabel berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemustaka secara parsial dapat diketahui melalui uji t (uji parsial). Pengaruh masing-masing variabel independen tersebut terhadap kepuasan pemustaka dapat dilihat dari nilai besarnya signifikansi masing-masing variabel. Hipotesis yang akan di uji adalah:

Hipotesis 1

$H_0: b_1 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan antara berwujud terhadap kepuasan pemustaka).

$H_0: b_2 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan antara reliabilitas terhadap kepuasan pemustaka).

$H_0: b_3 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pemustaka).

$H_0: b_4 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap kepuasan pemustaka).

$H_0: b_5 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan antara empati terhadap kepuasan pemustaka).

Hipotesis 2

$H_1: b_1 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara berwujud terhadap kepuasan pemustaka).

$H_1: b_2 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara reliabilitas terhadap kepuasan pemustaka).

$H_1: b_3 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pemustaka).

$H_1: b_4 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap kepuasan pemustaka).

$H_1: b_5 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara empati terhadap kepuasan pemustaka).

Untuk menguji diterima atau ditolaknya hipotesis tersebut dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau nilai signifikansi masing-masing variabel mutu layanan (berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati) dibandingkan dengan α (0,05). Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig. $> \alpha$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dan jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sig. $< \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Berdasarkan hasil analisis regresi dengan bantuan pengolahan SPSS pada Tabel 4.19 di atas, maka diperoleh nilai t_{hitung} masing-masing variabel mutu layanan lebih besar dari t_{tabel} (1,985) atau nilai signifikansi masing-masing variabel mutu layanan lebih kecil dari α (0,05) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Berarti kesimpulannya adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel mutu layanan (berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap variabel kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

4.3.5 Uji Variabel Independen yang Paling Berpengaruh terhadap Variabel Dependen

Berdasarkan hasil regresi pada Tabel 4.19 diketahui bahwa variabel mutu layanan (variabel independen) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka (variabel dependen) di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah variabel empati sebesar 0,632 (63,2%). Hal ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka lebih dominan dipengaruhi oleh mutu layanan dari aspek perhatian khusus pada pemustaka, kenyamanan jam layanan, perhatian personal pada pemustaka, kepentingan pemustaka, dan pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka. Dengan demikian kemampuan staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pemustaka dan kemampuan memahami kebutuhan pemustaka menjadi aspek penting mutu layanan yang mempengaruhi kepuasan pemustaka.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Variabel Berwujud terhadap Kepuasan Pemustaka

Variabel pertama mutu layanan, yaitu variabel berwujud yang digunakan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang mencakup kemutakhiran perlengkapan, fasilitas fisik yang menarik, kerapian staf, ketersediaan bahan pustaka dan perlengkapannya. Dari hasil analisis deskriptif, responden sebagian besar memberikan penilaian *baik* terhadap keseluruhan indikator berwujud yang diberikan kepada pemustaka. Hal ini menggambarkan bahwa pada umumnya responden menilai baik pada variabel berwujud mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim. Indikator berwujud yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah indikator tampilan fasilitas fisik yang menarik. Selanjutnya dari analisis inferensial juga menunjukkan bahwa nilai

koefisien regresi dan hasil uji t menunjukkan nilai positif yang berarti memiliki hubungan signifikan yang searah dan positif dengan kepuasan pemustaka. Hal ini menggambarkan bahwa variabel berwujud yang terdiri dari penampilan fisik gedung dan ruangan perpustakaan, ketersediaan koleksi dan kerapian staf dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Berdasarkan temuan ini, maka variabel berwujud merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Oleh karena itu semakin ditingkatkan mutu layanan pada variabel berwujud semakin pula meningkatkan kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan inferensial di atas, menunjukkan bahwa dalam upaya meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang maka variabel berwujud mutu layanan harus diperhitungkan karena secara empirik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan mutu layanan pada variabel berwujud berdasarkan hasil penilaian responden tersebut, maka dalam pengadaan buku pihak perpustakaan perlu melakukan seleksi yang ketat, agar buku-buku yang dibeli benar-benar mencerminkan kebutuhan pemustaka secara keseluruhan. Kebijakan pengadaan buku harus memperhatikan aspek bahasa dan program studi. Kemudian fasilitas layanan yang tersedia difungsikan semaksimal mungkin untuk memberikan kenyamanan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Banyak studi yang membuktikan bahwa variabel berwujud berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Antara lain, Martensen dan Gronholdt (2003) mengembangkan model persamaan struktural yang memungkinkan pustakawan untuk mengukur mutu perpustakaan yang dirasakan, kepuasan dan loyalitas pemustaka secara kuantitatif dengan melihat unsur spesifik dari layanan perpustakaan yang berkontribusi terhadap persepsi-persepsi pemustaka tersebut. Penelitian ini dilakukan di lima perpustakaan Denmark dengan perhatian khusus pada Perpustakaan Sekolah Bisnis Copenhagen (*Copenhagen Business School Library*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang menentukan mutu layanan perpustakaan adalah sumberdaya elektronik, koleksi tercetak, layanan perpustakaan lainnya, fasilitas teknis, lingkungan perpustakaan dan *human side* layanan pemustaka (waktu tunggu transaksi, bimbingan profesional, keramahan

dan suka membantu). Dari hasil studinya menemukan bahwa aspek koleksi tercetak sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka tercipta dari hasil interaksi sumberdaya elektronik, koleksi tercetak, fasilitas teknis, lingkungan perpustakaan, dan *human side* layanan pemustaka. Sementara hasil studi yang dilakukan Samosir (2005) menemukan bahwa variabel berwujud merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU).

4.4.2 Pengaruh Variabel Reliabilitas terhadap Kepuasan Pemustaka

Variabel kedua mutu layanan, yaitu reliabilitas yang digunakan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang terdiri dari indikator ketepatan waktu layanan, kepedulian, kesesuaian pelaksanaan, kesanggupan, dan akurasi data administrasi. Berdasarkan hasil analisis deskriptif responden lebih dominan memberikan penilaian *baik* terhadap keseluruhan indikator reliabilitas atau kehandalan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang diberikan kepada pemustaka. Indikator reliabilitas yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah indikator ketepatan waktu layanan. Kemudian dari hasil analisis inferensial bahwa nilai koefisien regresi dan hasil uji t menunjukkan nilai positif yang berarti memiliki hubungan signifikan yang searah dan positif dengan kepuasan pemustaka. Hal ini menggambarkan mutu layanan di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang pada variabel reliabilitas berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Berdasarkan temuan ini, maka variabel reliabilitas merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Oleh karena itu semakin ditingkatkan mutu layanan pada variabel reliabilitas semakin pula meningkatkan kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan inferensial di atas, menunjukkan bahwa dalam upaya meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang maka variabel mutu layanan reliabilitas harus diperhitungkan karena secara empirik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan mutu layanan pada variabel reliabilitas berdasarkan hasil penilaian responden tersebut, maka perlu

meningkatkan akurasi data informasi dan mempertimbangkan penambahan jam layanan. Perbaikan dan peningkatan dalam pelayanan administrasi, dan akurasi informasi di OPAC dengan koleksi di rak menjadi hal yang perlu dipertimbangkan. buku-buku yang berada di meja baca segera dikembalikan dan ditata di rak sesuai dengan informasi di OPAC, dan selanjutnya perlu adanya pendidikan pemustaka dilakukan secara terus menerus sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman pemustaka tentang penggunaan layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

Pengaruh variabel reliabilitas ini diperkuat oleh hasil studi lain yang dilakukan oleh Manjunatha dan Shivalingiah (2004) yang menunjukkan bahwa pemustaka setelah memanfaatkan layanan perpustakaan mereka sangat memperhatikan variabel reliabilitas sebagai faktor utama dalam mutu layanan. Kemudian hasil penelitian Manullang (2008) menunjukkan bahwa variabel reliabilitas yang mencakup ketepatan menepati janji, ketepatan waktu, kepedulian, kesesuaian pelaksanaan, dan kesanggupan yang paling dominan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Sementara Awan, Azam, dan Asif (2008) menyatakan bahwa variabel reliabilitas atau kehandalan yang berpengaruh terhadap kepuasan mencakup kesopanan, kompetensi dan pengetahuan yang dimiliki staf perpustakaan. Penelitian mutakhir dilakukan oleh Hassanzadeh, Sharifabadi, dan Derakhshan (2010) di Perpustakaan khusus, *Central Library of Management and Planning Organization (MPO)* Iran. Penelitian ini dilakukan dengan dua tahap yaitu membandingkan layanan perpustakaan dengan standar perpustakaan khusus dan dari sudut pandang pemustaka. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar mutu layanan sesuai dengan standar perpustakaan khusus, dan layanan perpustakaan yang menjadi prioritas utama pemustaka adalah layanan informasi yang relevan, tepat waktu dan akurat.

4.4.3 Pengaruh Variabel Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pemustaka

Variabel ketiga, yaitu daya tanggap yang terdiri dari indikator kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, kesediaan membantu, dan kesediaan menanggapi permintaan. Berdasarkan hasil analisis deskriptif mayoritas jawaban responden menunjukkan bahwa pemustaka lebih dominan memberikan penilaian *baik* terhadap keseluruhan indikator daya tanggap mutu layanan. Indikator daya

tanggap yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah indikator kecepatan pelayanan. Kemudian dari hasil analisis inferensial bahwa nilai koefisien regresi dan hasil uji t menunjukkan nilai positif yang berarti memiliki hubungan signifikan yang searah dan positif dengan kepuasan pemustaka. Hal ini menggambarkan mutu layanan di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang pada variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Berdasarkan temuan ini, maka variabel daya tanggap merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Oleh karena itu semakin ditingkatkan mutu layanan pada variabel daya tanggap semakin pula meningkatkan kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan inferensial di atas, menunjukkan bahwa dalam upaya meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang maka variabel daya tanggap harus diperhitungkan karena secara empirik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan mutu layanan pada variabel daya tanggap berdasarkan hasil penilaian responden tersebut, maka perlu meningkatkan kompetensi staf sehingga staf mampu menjelaskan informasi layanan perpustakaan dengan baik kepada pemustaka. Pengaruh variabel daya tanggap ini diperkuat oleh hasil studi lain yang dilakukan Awan, Azam, & Asif (2008), menyatakan bahwa variabel daya tanggap memiliki hubungan/korelasi kuat dengan kepuasan pemustaka yaitu kesopanan, kompetensi dan pengetahuan yang dimiliki staf perpustakaan. Penelitian terbaru yang dilakukan Kiran (2010) berkenaan dengan persepsi staf akademik terhadap mutu layanan Perpustakaan Universitas Malaysia, menemukan bahwa variabel daya tanggap mutu layanan memiliki skor tertinggi di antara variabel mutu lainnya. Hal ini berarti bahwa variabel daya tanggap paling berpengaruh dalam menciptakan kepuasan staf akademik. Hasil penelitian ini menunjukkan layanan cepat merupakan indikator mutu yang mendapatkan peringkat tertinggi.

4.4.4 Pengaruh Variabel Jaminan terhadap Kepuasan Pemustaka

Variabel keempat, yaitu jaminan yang terdiri dari indikator kepercayaan pada pemustaka, rasa aman dalam bertransaksi, sikap sopan staf, dan kompetensi staf. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan pendapat responden mayoritas memberikan penilaian *baik* terhadap keseluruhan indikator jaminan mutu layanan. Indikator jaminan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah indikator rasa aman dalam bertransaksi. Kemudian dari hasil analisis inferensial bahwa nilai koefisien regresi dan hasil uji t menunjukkan nilai positif yang berarti memiliki hubungan signifikan yang searah dan positif dengan kepuasan pemustaka. Berdasarkan temuan ini, maka variabel jaminan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Oleh karena itu semakin ditingkatkan mutu layanan pada variabel jaminan semakin pula meningkatkan kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan inferensial di atas, menunjukkan bahwa dalam upaya meningkatkan kepuasan pemustaka di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang maka variabel mutu layanan jaminan harus diperhitungkan karena secara empirik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan mutu layanan pada variabel jaminan berdasarkan hasil penilaian responden tersebut, maka perlu meningkatkan kompetensi staf sehingga staf mampu memberikan rasa nyaman kepada pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Pengaruh variabel jaminan ini terhadap kepuasan pemustaka diperkuat oleh hasil studi lain yang dilakukan Awan, Azam, & Asif (2008), menyatakan bahwa variabel jaminan memiliki hubungan/korelasi kuat dengan kepuasan pemustaka. Penelitian terbaru yang dilakukan Kiran (2010) berkenaan dengan persepsi staf akademik terhadap mutu layanan Perpustakaan Universitas Malaysia, menemukan bahwa indikator variabel jaminan yang mendapatkan peringkat tertinggi adalah membantu menangani *program* dan teknologi terkait untuk mengakses informasi elektronik.

4.4.5 Pengaruh Variabel Empati terhadap Kepuasan Pemustaka

Variabel kelima, yaitu empati yang terdiri dari indikator perhatian khusus pada pemustaka, kenyamanan jam layanan, perhatian personal pada pemustaka, kepentingan pemustaka, dan pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pendapat responden sebagian besar memberikan penilaian *baik* terhadap keseluruhan indikator empati mutu layanan di atas. Indikator empati yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah indikator kepentingan pemustaka. Selanjutnya, dari hasil analisis inferensial bahwa nilai koefisien regresi dan hasil uji t menunjukkan nilai positif yang berarti memiliki hubungan signifikan yang searah dan positif dengan kepuasan pemustaka. Berdasarkan temuan ini, maka variabel empati merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Oleh karena itu semakin ditingkatkan mutu layanan pada variabel empati semakin pula meningkatkan kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan inferensial di atas, menunjukkan bahwa dalam upaya meningkatkan kepuasan pemustaka di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang maka variabel empati harus diperhitungkan karena secara empirik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan mutu layanan pada variabel empati berdasarkan hasil penilaian responden tersebut, maka perlu meningkatkan kenyamanan jam layanan, staf perlu diberikan kesadaran untuk berempati kepada pemustaka. Perhatian staf terhadap kebutuhan khusus pemustaka perlu lebih ditingkatkan lagi ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.

Pengaruh empati terhadap kepuasan pemustaka juga ditunjukkan oleh hasil studi yang dilakukan Awan, Azam, & Asif (2008), yang menyatakan bahwa lima variabel mutu layanan perpustakaan memiliki hubungan/korelasi kuat dengan kepuasan pemustaka. Namun aspek yang menunjukkan variabel sangat kuat yang dapat meningkatkan kepuasan pemustaka secara keseluruhan adalah variabel empati yaitu perhatian staf pada pemustaka, dan variabel keandalan yaitu kesopanan, kompetensi dan pengetahuan yang dimiliki staf perpustakaan. Penelitian terbaru yang dilakukan Kiran (2010) berkenaan dengan persepsi staf akademik terhadap mutu layanan Perpustakaan Universitas Malaysia, menemukan bahwa indikator variabel empati yang mendapatkan peringkat tertinggi adalah menanamkan kepercayaan kepada pengguna.

Sejalan dengan hasil temuan dari penelitian ini, Ismail et al. (2009) menyatakan mutu layanan adalah penentu bagi organisasi sebagai daya saing terhadap organisasi lain. Hasil penelitian yang dilakukannya menunjukkan

variabel empati berpengaruh signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu nilai yang dirasakan pemustaka telah meningkatkan pengaruh empati pada kepuasan. Sementara Lee, Hsiao, dan Yang (2010) menemukan bahwa mutu layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

4.4.6 Pengaruh Keseluruhan Variabel Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan hasil regresi pada Tabel 4.27 menunjukkan bahwa variabel empati paling berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka yaitu sebesar 0,632 (63,2%) dibandingkan dengan variabel mutu layanan yang lain (berwujud, daya tanggap, jaminan dan reliabilitas). Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sangat dipengaruhi oleh perhatian khusus pada pemustaka, kenyamanan jam layanan, perhatian personal pada pemustaka, kepentingan pemustaka, dan pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka.

Sejalan dengan hasil temuan penelitian ini bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, Selama sepuluh tahun terakhir ini, sebagian besar penelitian telah dilakukan untuk menjelaskan empati dari perspektif psikologi maupun *social-cognitive neuroscience*. Pentingnya variabel empati dalam rangka meningkatkan kepuasan pemustaka karena empati merupakan dimensi yang sangat penting untuk praktek kerja sosial (Gerdes & Segal, 2011). Barker dalam Gerdes & Segal (2011). Empati merupakan “tindakan mempersepsikan, memahami, mengalami, dan menanggapi kondisi emosi dan ide dari orang lain” (Barker dalam Gerdes & Segal, 2011). Hal ini menggambarkan staf perpustakaan yang empatik dalam memberikan pelayanan harus mampu memahami kondisi psikis pemustaka yang dibantunya, mampu memberikan perhatian khusus kepada pemustaka. Staf perpustakaan yang empatik kepada pemustaka akan mampu berperan lebih baik dan lebih efektif. Maka empati merupakan aset yang berharga bagi staf perpustakaan sebagai pekerja sosial. Di sisi lain, pemustaka merasa diperhatikan dan diperlakukan dengan baik, pemustaka merasakan adanya keterlibatan staf mengenai kesulitan yang dihadapinya sehingga mereka merasa

puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Oleh karena itu, empati merupakan variabel penting dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan yang akan bermuara pada peningkatan kepuasan pemustaka. Staf yang berempati kepada pemustaka maka akan memberikan hasil yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka telah terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan staf perpustakaan. Sebaliknya, jika staf perpustakaan kurang empatik kepada pemustaka, maka pemustaka kurang terpuaskan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan. Oleh karena itu, tingkat empati berkorelasi dengan aspek kepuasan pemustaka.

Dari perspektif psikologi, rasa empati yang dimiliki staf perpustakaan bisa ditingkatkan / berubah ke arah lebih baik. Hal ini karena otak manusia memiliki suatu fenomena “neuroplastisitas” yang mampu mengubah kondisi emosional (afektif) negatif secara sengaja dengan memahami dan mengamati kegiatan otak. Oleh karena itu peningkatan empati staf dapat dilakukan melalui pelatihan yang mengarahkan diri staf menjadi lebih reflektif. Empati staf terhadap pemustaka akan menghindari perilaku yang egois dan perilaku negatif lainnya. Empati staf terhadap pemustaka berarti staf berusaha untuk memanusiakan manusia. Sehingga variabel empati menjadi salah satu faktor penentu kepuasan pemustaka.

Dari uraian di atas, besarnya kontribusi atau sumbangsih dari masing-masing variabel mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di setiap lembaga berbeda-beda sesuai dengan tingkat kepentingan dan pengalaman pemustaka. Dalam studi ini, variabel empati berpengaruh lebih besar dari variabel mutu lainnya terhadap kepuasan pemustaka. Artinya bahwa kepuasan pemustaka lebih dipengaruhi oleh dimensi empati dalam memanfaatkan layanan perpustakaan dari pada dimensi berwujud, reliabilitas, daya tanggap dan jaminan.

Hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pemustaka telah mendapat perhatian akademis yang cukup besar dalam beberapa tahun terakhir. Sureshchandar, Rajendran dan Anantharaman (2002) menyatakan bahwa mutu layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan kuat dan menyiratkan bahwa peningkatan dalam satu kemungkinan akan menyebabkan peningkatan lain. Lebih lanjut, Menurut Fandy, Gregorius dan Dadi (2008), bahwa salah satu manfaat spesifik kepuasan berdampak positif pada loyalitas. Maka tidak diragukan lagi

kepuasan pelanggan, demi kelangsungan hidup dan daya saing setiap perpustakaan, di era persaingan yang semakin bebas dan tingkat persaingan yang semakin meningkat, kepuasan pemustaka menjadi mutlak dan mutu merupakan sesuatu yang harus mendapat perhatian utama.

Dengan berdasar pada penelitian ini, maka untuk meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah pihak manajemen perlu meningkatkan mutu layanan dengan berdasarkan kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu, mengacu hasil temuan pada penelitian ini maka pihak perpustakaan harus memberikan perhatian utama pada dimensi empati dalam meningkatkan kepuasan pemustaka sebagaimana yang telah menjadi komitmen perpustakaan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka. Peningkatan mutu layanan akan memberikan dampak atau pengaruh bagi kepuasan pemustaka, dan kepuasan akan memberikan pengaruh pada loyalitas pemustaka untuk tetap memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber informasi dalam memenuhi kebutuhan mereka.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan hasil uji F dan Uji t bahwa mutu layanan yang mencakup lima dimensi yaitu berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang lebih dominan pada penilaian *baik*. Sementara tingkat kepuasan pemustaka lebih dominan pada penilaian *puas*. Hal ini berarti bahwa mutu layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Pusat sudah memenuhi sebagian besar mutu layanan yang diinginkan pemustaka dan sasaran mutu yang diterapkan Perpustakaan Pusat sudah memberikan rasa puas kepada sebagian besar pemustaka.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kelima dimensi mutu layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka yang berarti dimensi mutu layanan memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Hal ini menunjukkan semakin tinggi mutu layanan yang diberikan pada kelima dimensi mutu layanan tersebut akan semakin tinggi kepuasan pemustaka. Sebaliknya semakin rendah mutu layanan yang diberikan pada kelima dimensi mutu layanan tersebut akan semakin rendah pula kepuasan pemustaka.
3. Secara parsial, besarnya tingkat signifikansi pengaruh dimensi mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah dimensi empati yang paling tinggi signifikansinya. Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi empati merupakan dimensi mutu layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dari pada dimensi mutu yang lainnya.
4. Besarnya kontribusi mutu layanan terhadap kepuasan sebesar 64,9% dan sisanya sebesar 35,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar lima variabel mutu layanan.

Dengan berdasar pada hasil penelitian ini, maka untuk meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah pihak manajemen perlu meningkatkan kelima dimensi mutu layanan yang mencakup dimensi berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati dengan berdasarkan kebutuhan pemustaka. Melalui peningkatan kepuasan pemustaka maka akan berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka, oleh karena itu demi kelangsungan hidup dan daya saing Perpustakaan Pusat UIN Maulana malik Ibrahim Malang, di era persaingan yang semakin bebas dan tingkat persaingan yang semakin meningkat, kepuasan pemustaka menjadi mutlak dan mutu merupakan sesuatu yang harus mendapat perhatian utama.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak manajemen Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sebagai berikut:
 - a) Pihak manajemen perlu memperbaiki dimensi berwujud yang masih dinilai kurang baik oleh pemustaka, khususnya tentang bahan pustaka dan perlengkapannya perlu diperhatikan lebih serius. Pengadaan buku harus memperhatikan kebutuhan pemustaka, dan penempatan bahan pustaka di rak harus ditata sesuai dengan urutan nomor klasifikasi sehingga sesuai dengan informasi yang ada di OPAC. Kemudian memaksimalkan pemanfaatan teknologi RFID yang masih dianggap oleh pemustaka masih kurang baik.
 - b) Pihak manajemen perlu memperbaiki dimensi reliabilitas atau kehandalan mutu layanan yang masih adanya penilaian tidak baik pada indikator akurasi data administrasi, dan penilaian kurang baik pada indikator ketepatan waktu layanan, kepedulian, kesesuaian pelaksanaan, dan kesanggupan. Konsistensi dalam menjalankan mutu layanan pada dimensi reliabilitas perlu ditingkatkan sehingga tidak ada pemustaka yang merasa diperlakukan beda dengan pemustaka lainnya.

- c) Pihak manajemen perlu memperbaiki dimensi daya tanggap yang masih dinilai tidak baik pada indikator kejelasan informasi, dan penilaian kurang baik pada indikator kecepatan pelayanan, kesediaan membantu, dan kesediaan menanggapi permintaan.
 - d) Pihak manajemen perlu memperbaiki dimensi jaminan yang masih dinilai tidak baik pada indikator kompetensi staf, dan kurang baik pada indikator kepercayaan pada pemustaka, rasa aman dalam bertransaksi, dan sikap sopan staf.
 - e) Pihak manajemen perlu memperbaiki dimensi empati yang masih adanya penilaian tidak baik pada indikator kenyamanan jam layanan, dan penilaian kurang baik pada indikator perhatian khusus pada pemustaka, perhatian personal pada pemustaka, kepentingan pemustaka, dan pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka.
2. Kepada pihak lain yang berminat untuk meneliti masalah yang sama diharapkan variabel independen yang telah dikembangkan dalam penelitian ini dapat disempurnakan lebih lanjut berdasarkan data empiris dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agus Eko Sujianto (2009). *Aplikasi statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah.(2007). *Metode penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Bilson Simamora.(2004). *Riset pemasaran: falsafah, teori, dan aplikasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Cooper, Donald R., & Schindler, Pamela S.(2006) *Metode riset bisnis, Volume 2, Edisi 9*.(Budijanto & Didik Djunaedi, penerjemah). Jakarta: PT. Media Global Edukasi.
- Danang Sunyoto. (2009). *Analisis regresi dan uji hipotesis*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Fandy Tjiptono.(2008). *Strategi pemasaran. Ed.3*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra.(2005). *Service Quality & Saticfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra & Dadi Adriana.(2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Freddy Rangkuti.(2006). *Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jakarat: Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent.(2006). *ISO 9001:2000 and continual quality improvement*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gitlow, Howard S., Oppenheim, Alan J., Oppenheim, Rosa., & Levine, M. David.(2005) *Quality management*(3th ed). Boston: McGrill Hill.
- Husein Umar.(2003). *Metode riset bisnis: panduan mahasiswa untuk melaksanakan riset dilengkapi contoh proposal dan hasil risetbidang manajemen dan akuntanis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, philip.(2003). *Marketting management*.(11th. ed.). New Jersey:Prentice Hall.

- Lerbin R., & Aritonang R.(2005). *Kepuasan pelanggan: pengukuran dan penganalisian dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani.(2008). *Manajemen pemasaran jasa*. Edisi 2. Jakarta: salemba Empat.
- Muhammad Idrus.(2009). *Metode penelitian ilmu sosial: pendekatan kualitatif dan kuantitatif*.(2nd ed). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nasution.(2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nimsomboon, Narit & Nagata, Haruki.(2003). *Assessment of library service quality at Thammasat University Library System*.
- Rosadi Ruslan.(2004). *Metode penelitian public relations dan komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Silalahi, Ulber.(2009). *Metode penelitian sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Supranto.(2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surveyor Indonesia (2008). *International Standard ISO 9001:2000: Quality management system-- requirements (sistem manajemen mutu – persyaratan)*. Surabaya: Surveyor Indonesia.
- UIN Malang.(2005). *Rencana strategis UIN Malang 2005-2030*. Malang: UIN Malang
- UIN Malang (2010). *Pedoman pendidikan Universitas Islam Negeri (UIN) Malang*. Malang: UIN Malang
- _____.(2008). *Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di Universitas Islam Negeri (UIN) Malang*. Malang: Sekretariat ISO UIN Malang.
- Wahana Komputer.(2003). *10 model penelitian dan pengolahannya dengan SPSS 10.01*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wadsworth, Harrison M., Stephens, Kenneth S., & Godfrey A. Blanton.(2001). *Modern methods for quality control and improvenment* (2nd ed). New York: Jhon Wiley & Sons, Inc.

JURNAL

- Awan, M.U., Azam,S., & Asif, M.(2008). Library service quality assessment. *Journal of Quality and Technology Management*. 4 (1), 51-64.
- Cook, C., & Thompson, B. (2000). Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. *The Journal of Academic Librarianship*, 26(4), 248-258.
- Gerdes, Karen E., Segal, Elizabeth.(2011). Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science. *Social Work*, 56 (2), 141-148.
- Hassanzadeh, M., Sharifabadi, S. Rezaei. M. Derakhshan. (2010). Assessment of Service Quality at Central Library of Management and Planning Organization (MPO), Iran. *International Journal of Information Science and Management*, 8 (1), 107-118.
- Hernon, P & Nitecki, DA. (2001). Service quality: a concept not fully explored. *Library Trends*, 49(4): 687-708.
- Ismail, Azman, at all. (2009). Perceive Value as a Moderator on the Relationship between Service Quality Features and Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 4 (2), 71-79
- Kiran, Kaur., Mohamad, Pauziaah., & George, Sossamma.(2006). Quality management service at the University of Malaya Library. *Library Management*, 27(4), 249-256.
- Kiran, Kaur.(2010) Service quality and customer satisfaction in academic libraries; Perspectives from a Malaysian university. *Library Review*, 59 (4), 261-273
- Lee, Ming-Shing., Hsiao, Huey-Der., & Yang, Ming-Fen.(2010). The study of the relationships among experiential marketing, service quality, customer satisfaction and customer loyalty. *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 3, (2). 352-375.
- Manjunatha. K, & Shivalingiah. D. (2004). Customer's perception of service quality in libraries. *Annals of Library Information Studies*, 51(4), 145-151.
- Martensen, A. and Gronholdt, L. (2003). Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An integrated Measurement and Management system. *The Journal of Academic Librarianship*, 29 (3), 140-147.

- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L.(1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*. 49, 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L.(1988). Servqual: multiple item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*. 64 (1), 12-40
- Samosir, Zurni Zahara (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. 1(1), 28-35.
- Sureshchandar,G.S.,Rajendran,C.,&Anantharaman,R.N.(2002). The relationship between service quality and customer satisfaction – A factor-specific approach. *Journal of Service Marketing*, 16 (4), 363–379.
- Wang I. M., & Shieh, Chich-Jen.(2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUI Library. *Journal of information & optimization sciences*. 27(1), 193-209.

TESIS DAN DISERTASI

- Erland Cahyo Saputro.(2009). *Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan: studi kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta*.(Tesis). Depok: Universitas Indonesia, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Program Magister Ilmu Perpustakaan.
- Jayasundara, Chamida Chiran.(2009). *Developing a model for predicting customer satisfaction in relation to service quality in University Libraries In Sri Lanka* (Disertasi). Sri Lanka: The University of South Africa, Information Science.
- Manullang, Ida.(2008). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan* (Tesis). Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara, Sekolah Pascasarjana.

LAIN-LAIN

- Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Identitas Responden

Nama lengkap :
Program Studi :
Angkatan :

Petunjuk pengisian angket:

Pilihlah jawaban yang paling tepat menurut anda dengan melingkari salah satu jawaban yang telah tersedia.

Skala angket terdiri dari 5 (lima) tingkat, pilihlah persetujuan mengenai pertanyaan yang disediakan sesuai dengan derajat persetujuan anda.

I. ANGKET MUTU LAYANAN

A. Variabel Berwujud

1. Bagaimana menurut anda tentang kemutakhiran perlengkapan yang dimiliki Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
a. Sangat baik
b. Baik
c. Cukup baik
d. Kurang baik
e. Tidak baik
2. Bagaimana menurut anda tentang fasilitas fisik Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
a. Sangat baik
b. Baik
c. Cukup baik
d. Kurang baik
e. Tidak baik
3. Bagaimana menurut anda tentang penampilan dan profesionalitas staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
a. Sangat baik
b. Baik
c. Cukup baik
d. Kurang baik
e. Tidak baik
4. Bagaimana menurut anda tentang bahan pustaka dan peralatan yang berkaitan dengan layanan perpustakaan (rak, furnitur, komputer dan aksesorisnya, tata ruang dan desain layanan perpustakaan) di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
a. Sangat baik
b. Baik
c. Cukup baik
d. Kurang baik
e. Tidak baik

Berikan komentar singkat tentang penampilan fasilitas fisik gedung dan ruangan perpustakaan, ketersediaan koleksi dan profesionalisme staf dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

.....
.....
.....

B. Variabel Reliabilitas

1. Bagaimana menurut anda tentang ketepatan waktu layanan yang diberikan Perpustakaan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
2. Bagaimana menurut anda tentang kepedulian yang ditunjukkan pihak perpustakaan kepada seorang pemustaka dalam menghadapi suatu masalah?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
3. Bagaimana menurut anda tentang kesesuaian pelaksanaan layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang mulai dari awal hingga selesai waktu layanan?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
4. Bagaimana menurut anda tentang penyediaan layanan rujukan, dan kesanggupan menjalankan layanan tersebut di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
5. Bagaimana menurut anda tentang akurasi data administrasi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam menjaga keakuratan data katalog dan catatan pemustaka?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

Berikan jawaban singkat tentang kemampuan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

.....
.....
.....

C. Variabel Daya Tanggap

1. Bagaimana menurut anda tentang kejelasan informasi layanan yang diberikan Staf perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
2. Bagaimana menurut anda tentang kecepatan pelayanan yang diberikan staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
3. Bagaimana menurut anda tentang Kesiadaan Staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam membantu anda?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

4. Bagaimana menurut anda tentang respon Staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam menanggapi permintaan Anda?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

Berikan komentar singkat tentang respon staf perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam membantu pemustaka dan kecepatan dalam memberikan pelayanan.

.....

D. Variabel Jaminan

1. Bagaimana menurut anda tentang perilaku staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam menanamkan kepercayaan pada pemustaka?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
2. Bagaimana menurut anda tentang rasa aman dalam bertransaksi dengan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
3. Bagaimana menurut anda tentang sikap sopan yang ditunjukkan staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam memberikan layanan?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
4. Bagaimana menurut anda tentang pengetahuan yang dimiliki anggota staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam menjawab pertanyaan anda?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

Berikan komentar singkat tentang kemampuan staf perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam menjamin rasa aman dan memberikan kepercayaan kepada pemustaka.

.....

E. Variabel Empati

1. Bagaimana menurut anda tentang perhatian khusus yang diberikan staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terhadap kebutuhan pemustaka?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
2. Bagaimana menurut anda tentang kenyamanan jam layanan yang disediakan oleh Perpustakaan Pusat UIN Malang?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

3. Bagaimana menurut anda tentang staf Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam memberikan perhatian pribadi Anda?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
4. Bagaimana menurut anda tentang Perhatian yang diberikan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terhadap kepentingan Anda?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
5. Bagaimana menurut anda tentang Staf perpustakaan Pusat UIN Malang dalam memahami kebutuhan khusus anda?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

Berikan komentar singkat tentang perhatian khusus yang diberikan staf perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya.

.....

.....

.....

II. ANGKET KEPUASAN PEMUSTAKA

1. Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, seberapa puaskah anda tentang layanan internet yang tersedia di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
2. Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, seberapa puaskah anda tentang layanan perpustakaan digital yang tersedia di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
3. Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, seberapa puaskah anda tentang penambahan satu staf baru di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
4. Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, seberapa puaskah anda tentang keakuratan pergerakan buku di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
5. Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, seberapa puaskah anda tentang ketersediaan koleksi yang dimiliki Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas

6. Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, seberapa puaskah anda tentang Pemeliharaan dan perbaikan koleksi yang dilakukan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang selama ini?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
7. Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, seberapa puaskah anda tentang tingkat kecepatan waktu akses temu kembali buku di rak yang diterapkan di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
8. Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, seberapa puaskah anda tentang kecepatan transaksi peminjaman dan pengembalian buku yang dijalankan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
9. Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, seberapa puaskah anda tentang penyediaan security gate (pintu detector) di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas

Berikan komentar singkat mengenai pengalaman anda selama memanfaatkan seluruh layanan perpustakaan yang tersedia di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (aspek kepuasan).

.....

Uraikan secara singkat apa yang menjadi harapan anda mengenai layanan perpustakaan seharusnya tersedia saat ini di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

.....

Berikan komentar anda mengenai manfaat implementasi SMM ISO 9001:2000 terhadap layanan perpustakaan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

.....

